



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2565

คำแถลง

ตามที่ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ได้เห็นชอบให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น คณะผู้ดำเนินการได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อย่างสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยการให้ ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากผู้เกี่ยวข้องจากส่วนต่างๆ ประกอบด้วย บุคลากรและผู้บริหารจากเทศบาลตำบลหนองสนม ประชาชนตำบลหนองสนม เจ้าหน้าที่ และ ผู้บริหารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จนทำให้คณะผู้จัดทำได้รับข้อมูล ที่ถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน คณะผู้จัดทำจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ชื่อเรื่อง	การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2565	
คณะผู้สำรวจ	1.ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา สมสัย 2.ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตยา สมสัย 3.ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกวิทย์ หายักวงษ์ 4.นายวีระ ฉันทยาภิรักษ์ 5.นายปฏิพงษ์ จงรัฐธรรม	6.นายภาณุมาศ แสนพวง 7.นายบุญมี แผงศรี 8.นางสาวศิริวงศ์ บุตรเพ็ง 9.นายศตวรรษ อัครวาจุมิ 10. นางสาวดาวิกา ธนภฤตธีรกุล
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร	
ปีงบประมาณ	2565	

บทคัดย่อ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ประจำปีงบประมาณ 2565 ของ 4 แผนกงาน ประกอบด้วย 1) แผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) แผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้ 3) แผนกงานสาธารณสุขปศุสัตว์ และ 4) แผนกงานสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ก) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ข) ด้านช่องทางการให้บริการ ค) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ง) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้หรือรับบริการในแผนกต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร สุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากจำนวนผู้มาใช้หรือมาขอรับบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองสนม ในเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 379 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ของทั้งสี่แผนกงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ (Percentage)

ผลการสำรวจพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 60 การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร ซึ่งมารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวนประมาณ 2 - 3 ครั้งต่อปี

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.53)

3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ใน 4 แผนงาน ลำดับสูงสุด คือ *แผนงานสาธารณสุข* ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.36) และลำดับท้ายสุดคือ *แผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้* ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 84.95)

4. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลหนองสนม ในงานบริการ 4 ด้าน ลำดับสูงสุดคือ *ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ* (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.87) และลำดับสุดท้ายคือ *ด้านช่องทางการให้บริการ* ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.23)

คำสำคัญ: เทศบาลตำบลหนองสนม ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ ด้านงานการศึกษา แผนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ แผนกงานสาธารณสุขโรค แผนงานสาธารณสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ความสำคัญของการวิจัยสำรวจ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร	18
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	22
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองสนม	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 แผนกงาน	56
ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	73
สรุปผลการประเมิน	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน อภิปรายและข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการประเมิน	75
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	86
คณะกรรมการดำเนินการสำรวจและจัดทำรูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์	95

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน	53
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	54
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	54
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	55
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	55
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	56
4.7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	57
4.8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	58
4.9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
4.10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	60
4.11	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	61
4.12	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ	62
4.13	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
4.14	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	64
4.15	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธาณูปโภค ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุขปโภค ด้านช่องทางการให้บริการ	66
4.17	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุขปโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67
4.18	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุขปโภค ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	68
4.19	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	69
4.20	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้าน ช่องทางการให้บริการ	70
4.21	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	71
4.22	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้าน อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	72
4.23	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ 4 แผนกงานของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	73
4.24	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ 4 ด้านงานของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	74

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
3.1	ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และยังมีแผนการกระจายอำนาจอันเป็นแผนการรูปแบบหนึ่ง โดยกำหนดให้มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวซึ่งการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องจากการบริหารงานของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบายให้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการภารกิจหน้าที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่นมุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เสริมสร้างให้เกิดความปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557) ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดแนวคิดไว้ 3 ด้านคือ 1) อิศระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการโดยยังคงรักษา ความเป็นรัฐเดี่ยวและ ความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคให้ท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการ บริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการกำกับดูแลในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้าน เทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3 ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ ดีขึ้น มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารงานมีความโปร่งใสมี ประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจ พิจารณาอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้ ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ว่าพร้อมที่จะรับถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและควบคุม

คุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วยการแบ่งส่วนราชการ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง, เทศบาลตำบล) 3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ 4) องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558) การปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกกระดับที่เกี่ยวข้องนั้นต่างมุ่งเน้นการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการประชาชน เมื่อประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นการเพิ่มของพื้นที่เมื่อมีการจัดสรรแบ่งส่วน

ดำเนินกิจการของการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นใน 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอย่างน้อย

ดังนั้นความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสืบเนื่องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นในระดับต่างๆ หรือเรียกได้ว่าเป็นการเลือกตั้งโดยตรงและโดยอ้อมตามลำดับ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น 1 สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม คือ สภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้น และสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ต่อไปในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกระดับหนึ่ง ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจาก การเลือกตั้งและเข้ามาบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดตั่งนั้น ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ จึงเป็นส่วนที่ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นลำดับรองลงมาจาก การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ถูกต้องและครบถ้วน ด้วยเหตุผลที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนแสดงถึงการบริหารที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการได้รับเลือกตั้งให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองท้องถิ่นจึงมีการ

กำหนดกรอบงานที่ต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนและผู้รับบริการอื่นๆ ตามแผนงาน/โครงการต่างๆ ของท้องถิ่นตามรอบระยะเวลาปีงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ

การปกครองท้องถิ่นจำนวนรวมทั้งประเทศไทย 7,851 แห่ง ในจังหวัดสกลนครรวม 141 แห่ง แบ่งออกเป็น 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง 2) เทศบาล 66 แห่ง (เทศบาลนคร 1 แห่ง และเทศบาลตำบล 65 แห่ง) และ 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 74 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558) ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ได้มีการประกาศใช้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้มีราชการบริหารส่วนภูมิภาค และจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกรม ในราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และจัดตั้งกลุ่ม ตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานภายในส่วนราชการ

สนับสนุนการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพัฒนาการบริหารของส่วนราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า ปัจจุบันเป็นอีกหนึ่งเป้าหมายคุณภาพหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกำหนดการให้บริการประชาชนและต้องเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลอื่นๆ ในจังหวัดสกลนครตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายและกรอบงานตามภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และมีความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาเป็นแนวทางกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ชัดเจนจะเป็นการเตรียมการพัฒนา เป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในท้องถิ่นให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของชุมชนให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน สังคมเศรษฐกิจภายในชุมชนให้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในชุมชนอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของชุมชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เทศบาลตำบลหนองสนม จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ (Positioning) คือจะต้อง เป็นเทศบาลตำบลที่น่าอยู่ ประชาชนมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีคุณภาพชีวิตที่ดีบนรากฐานความแข็งแรงของคนในชุมชนซึ่งเป็นทุนทางชุมชนหลักในการพัฒนาเทศบาลตำบลหนองสนมให้น่าอยู่ต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นสถาบันการศึกษาท้องถิ่น ที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการทางวิชาการ การวิจัย แก่ชุมชน สังคม และท้องถิ่น ดังนั้นเพื่อเป็นการวัดผลการ

ปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน และวางแผนการพัฒนาชุมชนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เทศบาลตำบลหนองสนม จึงได้มอบหมายให้คณะผู้วิจัยทำในนามของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนครดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนครตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจงานบริการจากประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนมตามภาระงานของเทศบาลตำบลหนองสนม จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านจัดเก็บพัฒนารายได้ 3) ด้านสาธารณสุขโรค และ 4) ด้านสาธารณสุข ทั้งนี้เพื่อประเมินความพึงพอใจงานบริการ 4 มิติ คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นไปตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และดำเนินการรายงานผลความพึงพอใจให้กับเทศบาลทราบต่อไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นในการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจในครั้ง นี้เกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาสจังหวัดสกลนคร ในเขตพื้นที่ 22 หมู่บ้านในรอบปีงบประมาณ 2565 เพื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและนำผลการวิจัยในครั้งนี้นำไปปรับปรุงการดำเนินงานและเพื่อการวางแผน การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในด้านต่างๆ ตามผลการประเมินต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร คณะผู้สำรวจได้ตั้งวัตถุประสงค์การสำรวจ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

เพื่อให้การสำรวจครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงกำหนดขอบเขตการสำรวจดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

การสำรวจในครั้งนี มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในปี 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น 13,318 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ได้ 379 คน

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

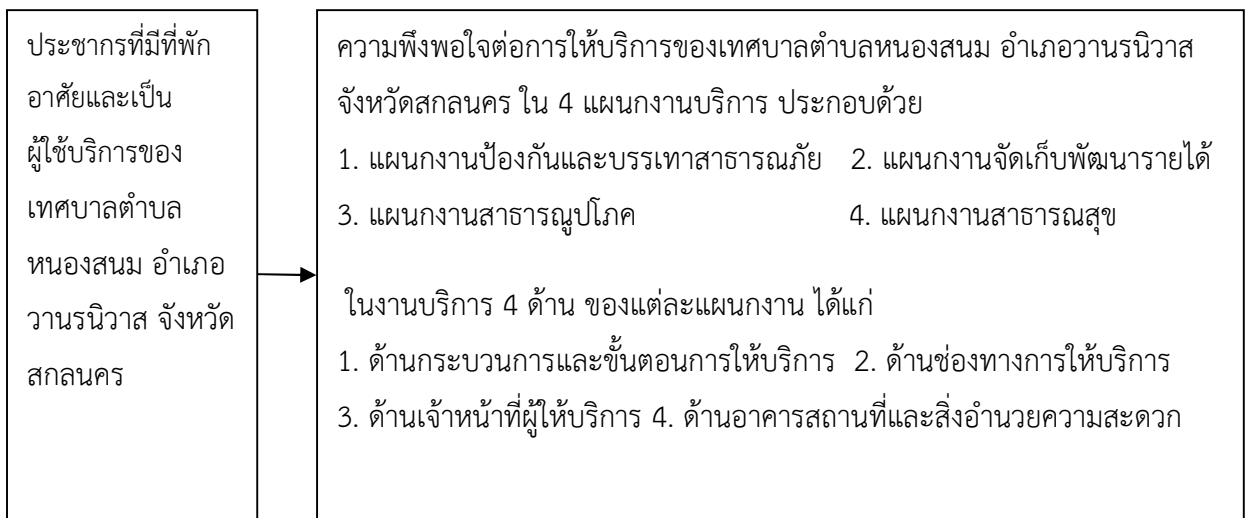
จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้สำรวจได้พิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

1.4.1 *ตัวแปรต้น* ประกอบด้วย ประชากรที่มีที่พักอาศัยและเป็นผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส

1.4.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ใน 4 แผนกงานบริการ ประกอบด้วย 1) แผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) แผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้ 3) แผนกงานสาธารณสุข และ 4) แผนกงานสาธารณสุข ในด้านงานบริการต่างๆ ในแต่ละแผนกงาน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พบเห็นและได้สัมผัสโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด เป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนครที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีอำนาจตัดสินใจในการบริหารงานของตำบล ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการใช้บริการเป็นต้น และเป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรม และนามธรรมการปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่างการให้และการรับการแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมีอัธยาศัยควบคู่ไปกับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการการไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนครที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการการให้บริการ ที่เป็นการส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรหรือเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ที่คอยอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ประชาชนมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ

1.6. ความสำคัญของการวิจัยสำรวจ

ความสำคัญของการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร มีดังนี้

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เพื่อนำข้อมูลผู้พัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ต่อไป

2. ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนครให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3. เป็นแนวทางในการวิจัยการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี รวมถึง เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา พอสรุปได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองสนม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จาก แสดงออก "พึง" เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ มีความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูต (Good, 1973: 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลส์ดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorf, 1978: 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับ วัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman, 1973:333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง "ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ" จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็น

ด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

มัลลินส์ (1985: 280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

ราณี เขาวปรีชา (2538) อ่างในสุนารี แสนพยุห์ (2557) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ "ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือหมายถึง ความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง "ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้องการ (Need) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ"

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอึ้งใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการสนองตอบความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ซึ่งหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง การให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว ความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจ ความรู้สึกสนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก"

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง ความพึงพอใจยังสามารถอธิบายได้ว่า คือ ทศนคติ ความคาดหวัง หรือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งต่างๆ เมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการของตน ทั้งในระดับความต้องการพื้นฐานและความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการแสดงออกทั้งในเชิงบวกและเชิงลบความพึงพอใจในการศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการต่อการได้รับบริการจากองค์กรครองส่วนท้องถิ่นโดยความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในการให้บริการ ดังนั้นจึงมีลักษณะที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกเมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการ ดังนั้น ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่สามารถนำมาอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow' Hierarchical Theory of Motivation) ของ Maslow (1970) โดยทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า "มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการและเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ โดยที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังคงที่จะเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการที่จะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ" ดังนั้น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow นำเสนอลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อไปได้ตามลำดับ ได้แก่ 1)ความต้องการทางด้านร่างกาย 2)ความต้องการความปลอดภัย 3)ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ 4)ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และ 5)ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ขั้นสามารถอธิบายลักษณะของความต้องการ (เบญจวรรณ วรรณทวีสุข, 2556) ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs)

ความต้องการพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้จากลำดับความต้องการทั้งหมด อันเป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต และอาจรวมถึงเป็นความต้องการที่ได้รับกระตุ้นด้วยอวัยวะรับสัมผัส ซึ่งถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนี้ตลอดไป

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการของมนุษย์จะพัฒนาไปสู่ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety of Security) โดยทฤษฎีนี้อธิบายถึงการสังเกตความต้องการได้ตั้งแต่การเป็นทารกและในเด็กเล็กที่ต้องการ

ความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น แม้เติบโตสู่วัยทำงานก็ยังมี การตอบสนองต่อความต้องการด้วยการทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครองทรัพย์สิน สิทธิ และรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น นักบัญชี นักประกัน แพทย์ ตำรวจ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอาชีพเหล่านี้ในสังคมคือการตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

ความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองว่าตนมีความปลอดภัยและมีความมั่นคงแล้ว จึงมีความต้องการในขั้นต่อมาคือความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในครอบครัวและในสังคมที่อยู่ ทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าหากความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะมีความรู้สึกถึงความคับข้องใจ และทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวไม่ได้ตามมา เพราะรู้สึกไม่ได้รับความรัก

4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs)

เมื่อรู้สึกว่าได้ได้รับความรักและความเป็นเจ้าของแล้วก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นความต้องการที่ไม่อยากความรักลดลง นั่นคือ ความรักและความเป็นเจ้าของจะยืนนานหากมนุษย์ได้รับการนับถือยกย่อง ความต้องการได้รับความนับถือยกย่องจึงเป็นความต้องการขั้นต่อมาจากรักและความเป็นเจ้าของ โดยมีความต้องการได้รับยกย่องน่านับถือทั้งจากตนเองและผู้อื่น เป็นความต้องการมีอำนาจ มีเกียรติยศ ได้รับการยอมรับได้รับความสนใจ มีสถานภาพที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ การได้รับสนองความต้องการในขั้นนี้จะทำให้ตนรู้สึกมีคุณค่า

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ความต้องการเข้าใจตนเองเป็นความต้องการขั้นสุดท้าย โดยทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าความต้องเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงนั้นเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งว่าจะสามารถได้รับอย่างเหมาะสมและทำให้ประสบความสำเร็จได้ จึงเป็นเหตุให้มนุษย์จะใช้พลังอย่างเต็มที่เต็มความสามารถและศักยภาพที่มีทั้งหมดเพื่อปรับปรุงตนเองให้ไปสู่ความสำเร็จอันสูงสุดได้

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ โดยสรุปแล้วสามารถนำมาอธิบายในการศึกษาครั้งนี้ ภายใต้ข้อสมมติที่ว่าประชาชนผู้รับบริการจะแสดงออกซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อได้รับการตอบสนองจากบริการนั้นตามลำดับขั้น ซึ่งจะส่งผลให้การแสดงออกซึ่งความพึงพอใจมีระดับแตกต่างกันตามลักษณะของงานบริการหรือการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาในอดีตที่ผ่านมา ที่แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจคือความรู้ที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองหรือการกระตุ้น อาทิเช่น ของ เพทาย คุ่มคำมี (2546 ที่กล่าวว่า "ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่แสดงออกมาในรูปของผลสุดท้ายของการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลว่ามีทิศ

ทางบวกหรือด้านลบ หรือไม่มีทิศทางใดๆ ต่อสิ่งเร้านั้น" สอดคล้องกับ กิติมา ปรีดีติติก (2546) สรุปว่า"ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของตน" ในขณะที่ ประชากร พัฒนากุล และคณะ (2550) แสดงให้เห็นว่า หากพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการสาธารณสุขนั้น ประชาชนจะมีการให้ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเมื่อการให้บริการนั้นมีลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วและทันเวลาให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้บริการอย่างก้าวหน้า (เบญจวรรณ วรรณทวิสุข, 2556)

2.1.2.1 ลักษณะของความพึงพอใจ

ในการศึกษาลักษณะของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในฐานะผู้รับบริการ ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคล ในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เข้ามามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ แล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อย หรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

ในขณะที่ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการศึกษาในอดีตแสดงออกมาในหลายลักษณะอาทิเช่น อัจฉนา โทบุญ (2549) แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกิดขึ้น ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสารเวลาที่ใช้ในการบริการความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ความสะดวกจากอาคารสถานที่บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการและวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในขณะที่ สุทธิปัญญา (2535) แสดงให้เห็นว่า ในภาคบริการของเอกชนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาภาพสินธุ์จะ แสดงความพึงพอใจในรูปแบบความรู้สึกที่ดีที่ชอบพอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวกที่รับด้านข้อมูลที่ได้รับ การบริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ ของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนผู้รับบริการนอกจากแสดงความพึงพอใจในระดับต่างๆ

อมร รักษาสัตย์ (2536) ยังแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจนั้นยังสามารถนำมาใช้เป็น มาตรการหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริการ เพราะนอกจากต้องดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการใน ด้านต่างๆ ของรัฐตามภารกิจแล้ว การให้บริการนั้นต้องเป็นการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนอีก ด้วยอย่างไรก็ตามลักษณะของความพึงพอใจหรือความพอใจที่แสดงออกมานั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความพึง พอใจที่เกิดจากการได้รับบริการของแต่ละบุคคล และลักษณะของการให้บริการของผู้ให้บริการเช่นกัน

2.1.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของมนุษย์มาจากพื้นฐานของความพอใจสามารถแบ่ง ออกเป็น 6 ประการของความพอใจ (Aday and Anderson อ้างอิงใน สุรจิต, 2543)

1. ความพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการเมื่อมีความต้องการบริการนั้น และความสะดวกสบาย
2. ความพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แบ่งเป็นผู้ให้บริการทุกประเภทตาม ความต้องการ ความสนใจที่มีต่อผู้รับบริการ และการติดตามผลของการให้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้แก่ ท่าทาง และการ แสดงออกภายนอก อธิษาศัยที่ดี
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
6. ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

โดยที่พื้นฐานของความพอใจดังกล่าวนำไปสู่การพิจารณาซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึง พอใจพื้นฐาน เหล่านั้น ฐิตินันต์ เชชะคุปต์ (2538, อ้างถึงใน กมล กิจจาน์, 2545) ซึ่งได้นำเสนอแนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ผลลัพธ์บริการ ราคาค่าบริการสถานที่บริการ การส่งเสริมการแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และ กระบวนการบริการ ปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของภากรณ์ น้ำว่า และ ศิริวิมล วันทอง

(2550:27-28) ที่สรุปว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวก ขอผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการใช้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือ บริการแต่ละอย่างคุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ พิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ที่ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกัน

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ

ในขณะที่ สันทัต เสริมศรี (2539:24-37) สรุปว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการที่สำคัญๆเพียง 5 ประการได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม ลักษณะพื้นฐานของความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยสรุปแล้วได้ถูกนำมาพิจารณาในด้านกระบวนการให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ และการส่งเสริมหรือการแนะนำบริการอันนำมาซึ่งการอำนวยความสะดวกในการบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การแสดงออกซึ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2.1.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538:5) อธิบายว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ก็จะก่อให้เกิดการเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่

ในขณะที่ผู้รับบริการจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจที่ตนควรให้ในการรับบริการนั้นได้ อาจต้องพิจารณาจากองค์ประกอบในหลายๆ ด้าน โดยที่ Millet (1954, P. 4 อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, 2536, หน้า 14) กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการไว้ว่า "ความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้านดังนี้ 1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้มันจะต้องเป็นไปอย่างสม่าเสมอและเสมอภาค (Equitable Service) 2) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นแก่ผู้รับบริการความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service) 3) ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น 4) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆ เรื่อยไป"

2.1.2.4 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ

ชานันท์ ถ้าคู่ (2545:10) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นในรูปแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ

คำถามที่จะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงาน หรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ดังนั้น เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) จึงได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของการปกครองท้องถิ่นโดยเฉพาะท้องถิ่นในระดับของเทศบาลไว้ดังนี้ "ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาล หมายถึง ความพอใจความรู้สึกลงในทางบวกที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากเทศบาลในด้านต่างๆ และเมื่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้รับการตอบสนองประชาชนก็จะรู้สึกพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ"

โดยที่การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมดำเนินงานและการบริหารงานของฝ่ายปกครองที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการนั้นจัดทำขึ้นเพื่อสาธารณะประโยชน์เกี่ยวข้องกับการกินคืออยู่ดีอันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของภาครัฐ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการนั้นแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารกิจกรรมบริการสาธารณะต่างๆ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทั้งในด้านความทั่วถึงในทุกกลุ่ม ด้านพื้นที่ และด้านสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้ โดยเฉพาะความความหวังที่ใช้ในการตัดสินใจการเลือกให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการเข้ามาบริหารท้องถิ่นนั่นเอง

ในขณะที่การศึกษาในอดีตที่ผ่านมาเกี่ยวกับการบริการประชาชน อาทิเช่น ถาวร โพธิสมบัติ (2535 อ้างถึงในวีระชัยจุฬาวงศ์สวัสดิ์, 2553, หน้า 1) กล่าวว่า "ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจะสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคมการให้บริการของ

องค์การของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชนการบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆให้แก่ประชาชนเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและการวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้วได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่นการจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อกันก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณและประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ"

2.1.3 การประเมินผล

2.1.3.1 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือปัจจุบันเรียกว่า "แผนยุทธศาสตร์" สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง "หน่วยติดตามและประเมินผล" (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัดนอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น "ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า" (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไรสามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใดผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไรเพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548)

2.1.3.2 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วน

หลักคือส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลได้แก่แผนยุทธศาสตร์ผู้ประเมินและเครื่องมือในการประเมิน
2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใดสามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใดเพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการเฉพาะกิจตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า "การประเมินแผนยุทธศาสตร์" ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องและเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นอันได้แก่ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อผล การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

มีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

จินตนา บุญบงการ. (2545 : 40) ได้กล่าวถึง การบริการหมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้บริการทันที หรือเกือบทันที

นธวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548 : 9) การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสวงหาบริการให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

กระทรวงยุติธรรม, สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548 : 50) ได้กล่าวถึงการบริการหมายถึงผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าบริการมีผู้รับบริการเท่านั้น

วาทีนี ไส้จ้อ. (2549 :) การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ทั้งนี้การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี

สมิต สัชฌุกร. (2550 : 14) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550 : 218) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายสินค้าโดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภครู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการในการปฏิบัติของกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความประสงค์ของกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งเรียกว่า ผู้ใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการต้องการในขณะนั้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในกิจกรรมนั้น

2.2.2 องค์ประกอบของการบริการ

กระทรวงยุติธรรม, สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2548 : 50) ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการไว้ว่า สิ่งที่สามารถนับได้ว่าเป็นบริการ ที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้า ณ จุดสัมผัสบริการได้อาจจะประกอบด้วย องค์ประกอบต่อไปนี้ อย่างไม่อย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน คือ

1. บริการที่เกิดจากคน (Personalize Service) หมายถึง ผลลัพธ์การทำงานที่ผู้ให้บริการกระทำ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้
2. บริการที่เกิดจากเครื่องอุปกรณ์ (Mechanized Service) หมายถึง ผลลัพธ์การทำงานของเครื่องจักร อุปกรณ์ หรือกลไกต่าง ๆ ซึ่งทำงานให้แก่ลูกค้า หรือเครื่องอุปกรณ์สถานที่ ซึ่งจัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าได้ใช้สอย หรือสภาพแวดล้อม บรรยากาศ ที่จัดไว้ให้แก่ลูกค้า ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้
3. ผลิตภัณฑ์ในบริการ (Product Content in Serfice) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าสำหรับการบริการนั้นๆ

2.2.3 ประเภทของการบริการ

จำแนกประเภทของการบริการไปตามประเภทของลูกค้า ก็จะสามารถแบ่งประเภทของการบริการ ออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การบริการแบบเฉพาะราย (Individual Service) หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล หรือเป็นองค์กร ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเริ่มกิจกรรมการประกันคุณภาพจากการรับรู้ความต้องการบริการ และ นำข้อตกลงใน ข้อกำหนดบริการได้โดยตรง เช่น การบริการให้คำปรึกษาการ บริการซ่อมรถยนต์ การบริการ ทำความสะอาด เป็นต้น

2. การบริการแบบมวลชน (Mas Service) หมายถึง การให้บริการลักษณะสาธารณะมีผู้รับบริการ จำนวนมากทยอยเข้ารับบริการในเวลาที่แตกต่างกัน ในความต้องการบริการที่คล้ายกันผู้ให้บริการไม่สามารถ ทำความตกลงข้อกำหนดการบริการกับลูกค้าแต่ละรายได้ จึงต้องกำหนดข้อกำหนดการบริการที่เชื่อมั่นได้ว่าจะ สามารถตอบสนองความต้องการร่วมของกลุ่มลูกค้าทั้งหลายได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง แล้วทำการสื่อให้ ลูกค้าเป้าหมายทั้งหมดได้ทราบ เช่น การบริการรถโดยสารประจำทาง บริการท่าอากาศยาน ฯลฯ

3. การบริการสังคม (Social Scrvice) หมายถึง การให้บริการในลักษณะสาธารณะที่ผู้รับบริการมัก ไม่ได้พบกับผู้ให้บริการโดยตรง เนื่องจากผู้รับบริการอยู่ในอนาคต เช่น การบริการของมหาวิทยาลัย ซึ่ง ให้บริการแก่สังคมด้วยการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบัณฑิตอันพึงประสงค์แก่สังคมในอนาคตพร้อมต่อการ ออกไปเป็นทรัพยากรที่ดีของสังคมต่อไป เป็นต้น

2.2.4 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร. (2550 : 19 - 20) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีความเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประ โยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการ บริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมี บริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ "ขายซ้ำ" คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การ บริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำและซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็น ความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้ง องค์กร การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความ รับผิดชอบร่วมกันมิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป ในการพิจารณาความสำคัญของการ บริการพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ บริการที่ดี และบริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้ ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

มีความนิยม ในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีก นานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจ ดังนี้ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการมีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและ ไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีกมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

2.2.5 หลักการให้บริการ

ความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการนั้น มีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ ดังต่อไปนี้ การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ โดยทั่วไปมีหลักการให้บริการ (สมิต สัจฉกร. 2550 : 11-12) ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้ารับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วย ความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึง

ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

โดยสรุป ผู้บริโภคทุกคนต้องการบริการ (Service) ที่เป็นเลิศ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ต้องลดความล่าช้าของการบริการเพราะยุคนี้เป็นยุคของเวลา
2. การให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายที่สุด
3. ให้บริการข่าวสาร ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน
4. รับฟังข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป
5. ต้องแสดงอาการยกย่องลูกค้าด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ในขณะรับบริการจากสถานทีนั้น ๆ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ อุปกรณ์ บุคลากร วัสดุ การสื่อสาร เพื่อสนองความต้องการของตนเองให้ได้มาซึ่งความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด

2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

ปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลหลักของ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ต่อมาในปี พ.ศ.2551 ได้มีการประกาศใช้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2551 โดยกำหนดให้มีราชการบริหารส่วนภูมิภาค และจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อทำหน้าที่ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกรมในราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และจัดตั้งกลุ่ม ตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานภายในส่วนราชการสนับสนุนการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพัฒนาการบริหารของส่วนราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

องค์การบริหารงานส่วนตำบลมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับตำบลและหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องถิ่น แต่เริ่มเป็นรูปเป็นร่างเมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นเรียกว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" แต่ประสบปัญหาในการบริหารหลายประการ จึงถูกยกเลิกโดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 ลงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2509 แล้วจัดระเบียบการบริหารงานในตำบลใหม่ ต่อมาคณะปฏิวัติได้ออกประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 จัดระเบียบการบริหารตำบลใหม่ให้เหลือเพียงรูปแบบเดียว เรียกว่า "สภาตำบล" บทบาทของสภาตำบลเพิ่มมากขึ้นเมื่อรัฐบาลต้องการให้สภาตำบลเป็นผู้นำประชาชนในการพัฒนาตำบลและชนบท โดยมีเสียงเรียกร้องให้ปรับปรุงการบริหารงานของสภาตำบลให้มีอำนาจหน้าที่มากขึ้นและสามารถสนองตอบต่อการปกครองตนเองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ตามกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้มีการผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ขึ้นพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยส่งผลให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ความหมายของการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเองเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization)

ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ การปกครองท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตนเองการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดการเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ปราศจากการควบคุมของรัฐไม่ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น จากคำจำกัดความหรือความหมายของคำว่า "การปกครองท้องถิ่น" ข้างต้นพอสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชน ดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีอำนาจในการกำหนดนโยบายตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครอง

ท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถ มีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้จึงเป็นการแบ่งเบา ภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรกรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วยการจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงจำเป็นโดยใช้อำนาจการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบเพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารับการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้ามาทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดีการปกครองท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

2.3.1 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายใต้ระบบการปกครองของแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะประกอบด้วยความแตกต่างหลากหลายของสภาพภูมิประเทศ ดินฟ้าอากาศ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม เชื้อชาติ ภาษาและสภาพพื้นที่ ความแตกต่างหลากหลายนี้ย่อมนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการบริหารจัดการวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันออกไป การจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบาลซึ่งตั้งอยู่ที่ส่วนกลางจึงมีอาจตอบสนองความต้องการซึ่งแตกต่างหลากหลายกันนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันห้วงที่กับสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่นนอกจากนี้ในแง่ของขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งเป็นผลของประวัติศาสตร์และการสะสมภูมิปัญญาท้องถิ่นอันยาวนานย่อมก่อให้เกิดเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจของแต่ละท้องถิ่นในการที่จะดำเนินรอยตามหรืออนุรักษ์วิถีชีวิตเช่นนั้นเอาไว้ ซึ่งการดำเนินการจำเป็นต่ออาศัยความรู้ความเข้าใจในเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นอย่างลึกซึ้งในแง่นี้เป็นที่ยอมรับกันว่าประชาชนซึ่งเกิดและอาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ น่าจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่นได้ดีกว่าคนจากที่อื่นด้วยผลดังกล่าวจึงนำไปสู่แนวคิดเรื่องการ

ปกครองตนเองโดยคนท้องถิ่นซึ่งพัฒนามาเป็นระบบท้องถิ่น โดยจำแนกความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น และความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น กับความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

2.3.1.1 ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น

เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่นการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไปตลอดจนอนุรักษ์และบำรุงรักษาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นซึ่งอาจพิจารณาในด้านที่สำคัญดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อของถิ่นยอมเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์โดยตรงจากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้นจึงมีความห่วงหาพันและมีจิตสำนึกในกรรอนรัษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลานจิตสำนึกเช่นนี้น่าจะมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้นจึงควรให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในดิน น้ำ ป่าไม้ หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ

2. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นเนื่องจากสิ่งเหล่านี้คือวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้นจึงเกิดความรัก ความห่วงหาพันประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดีงามได้ดียิ่งกว่าคนจากท้องถิ่นอื่นจึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3. ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการด้านสาธารณูปโภค ความจำเป็นพื้นฐานตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความต้องการค้ำสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเบนหนักไปที่แหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคมและการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อรองรับกับการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้นเป็นต้น

เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายกันเช่นนี้การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

2.3.1.2 ความสำคัญต่อการพัฒนา

1. ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งพื้นฐานในการสร้างความรู้ และความเข้าใจในระบบประชาธิปไตย ซึ่งมีหลักเกณฑ์พื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่านอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติ ในประเทศที่ระบบพรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาติมักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของตนจากการสมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาในระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น

2. ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นนอกเหนือจากนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ท้องถิ่นต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจาก เป็นแหล่งทรัพยากร เป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิต ตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ ประเทศไทยการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมซึ่งส่วนหนึ่งรัฐได้ดำเนินนโยบายผ่านทางระบบบริหารราชการส่วนกลาง และระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของงบประมาณแผ่นดิน รวมทั้งรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้เองหรือจากทรัพย์สิน หรือเงินสะสมที่มีอยู่เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539:26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดตัวในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น 1 ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัดท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกันด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

จากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดีในหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจ มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ดำเนินการบริหารงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลเพื่อ

- 1) แบ่งเบาภาระของรัฐบาลเพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการบริการและแก้ไขปัญหา
- 2) เป็นการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริงและรวดเร็ว
- 3) ช่วยเหลือรัฐบาลในการประหยัดงบประมาณ และ
- 4) ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและรูปแบบการปกครองระบอบประชาธิปไตย (สมบุญรณ์ สุขสำราญ, 2555)

กล่าวโดยสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้วสามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานมองการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการเจ้าของท้องถิ่นในลักษณะการกระจายอำนาจนั้นอาจจะเป็นผู้ให้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นหรือโดยการแต่งตั้งจากราชการส่วนกลางก็ได้สาระสำคัญของการกระจายอำนาจอยู่ที่ว่าท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองบางประการ โดยท้องถิ่นได้รับมอบอำนาจนี้จากส่วนกลางการกระจายอำนาจนั้น นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยมอบอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกลางจะต้องดำเนินการไปให้ท้องถิ่นจัดทำ

แล้วยังเป็นการลดอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้มอบให้องค์การปกครองท้องถิ่น
 รับผิดชอบจัดทำด้วยหลักการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการกระจายโยยียดหลักองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. มีความเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่าง
 จากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของ
 ตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่

2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญ
 ประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะหากองค์การนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่
 จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ก็มีลักษณะ ไม่ผิดหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค
 ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์การปกครองท้องถิ่น
 จะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเองตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบาย หรือ
 การตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ แต่ก็มีข้อน่าสังเกตว่าอำนาจอิสระขององค์การปกครองท้องถิ่นจะต้อง
 มีพอสมควรไม่มากเกินไป จนทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตยของประเทศ หรือ
 กล่าวอีกในหนึ่งองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่
 ว่ามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้และให้มีองค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ และ
 บริหารกิจการมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารจะทำหน้าที่นิติบัญญัติการมีส่วนร่วมในการ
 ปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของ
 ประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น เฉพาะการไปใช้
 สิทธิเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่บาง
 คนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองของท้องถิ่นมากกว่านั้น ถึงกับสมัครรับ
 เลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามาดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์การปกครอง
 ท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

4. มีงบประมาณของตัวเอง องค์การปกครองท้องถิ่นต้องมีรายได้ในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเองรวม
 ไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการ
 จัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์การปกครองท้องถิ่นทั้งหมด
 ตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ของหลักการกระจายอำนาจตามที่กล่าวมานี้หากองค์การปกครอง
 ท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประการ และสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจาก

การถูกควบคุม หรือแทรกแซงจากหน่วยงานในระดับสูงกว่าไม่ว่าจะเป็นส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาคแล้ว ย่อมจะเป็นองค์การปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่มีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เพื่อท้องถิ่นของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ก็ย่อมขึ้นอยู่กับส่วนประกอบอื่น ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม การจัดระบบการปกครองตามหลักรัฐศาสตร์ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ หลักการรวมอำนาจ หลักการ แบ่งอำนาจ และหลักการกระจายอำนาจ ส่วนการปกครองระดับใดจะให้อำนาจแก่หลักการใดมากกว่ากัน ขึ้นอยู่กับประวัติศาสตร์ ความเป็นมาในอดีต และสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่เกิดขึ้นในยุค สมัยนั้น ๆ การกระจายอำนาจเป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ โดยมีหลักการ สำคัญ คือ เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระ พอสมควรภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายการกระจายอำนาจทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่นขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลถือได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามแนวความคิด ของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง

2.3.4 ประเภทของการการปกครองส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับ จังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วยการแบ่งส่วนราชการ 4 ประเภท (กรมส่งเสริมการ ปกครอง, 2558 ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2558) ได้แก่

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด	76	แห่ง
2) เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่		
2.1 เทศบาลนคร	30	แห่ง
2.2 เทศบาลเมือง	178	แห่ง
2.3 เทศบาลตำบล	2,233	แห่ง
3) องค์การบริหารส่วนตำบล	5,334	แห่ง
4) องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา		

โดยการปกครองท้องถิ่นจำนวนรวมทั้งประเทศไทย 7,851 แห่ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระบบทั่วไป ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัด มีพื้นที่ รับผิดชอบเต็มพื้นที่ของจังหวัด อำนาจหน้าที่หลักประกอบด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วน จังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่และแบ่งสรรเงินให้แก่ สภาตำบลและราชการ ส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่คุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดนั้นๆ ฯลฯ การจัดระเบียบบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในขณะนี้ เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยองค์กรที่สำคัญ 2 องค์กร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นฝ่ายบริหาร องค์กรทั้งสองมีลักษณะ และวิธีดำเนินงาน โดยสรุปได้ดังนี้

1.1 **สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด** มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มาจากการ

เลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ซึ่งจะมีจำนวนมากน้อยเท่าใดนั้นจะกำหนดจากจำนวนประชาชนในแต่ละจังหวัด โดยกำหนดจากหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จำนวนประชากรในจังหวัด (คน)	จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (คน)	จำนวนรองนายก อบจ. (คน)
ไม่เกิน 500,000	24	2
500,001 – 1,000,000	30	2
1,000,001 – 1,500,000	36	3
1,500,001 – 2,000,000	42	3
ตั้งแต่ 2,000,001 ขึ้นไป	48	4

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร รวมทั้งควบคุม ตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายบริหาร

1.2 **นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด** ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน เป็นผู้บังคับการ และมีหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่างๆ ทั้งมีอำนาจในการแต่งตั้งผู้ที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ เพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมอบหมาย และยังสามารถแต่งตั้งเลขาธิการและที่ปรึกษาเพื่อช่วยบริหารกิจการแต่ต้องรวมกันแล้วไม่เกิน 5 คน ทั้งนี้คณะผู้บริหารที่นายกฯ แต่งตั้งจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาฯ โดยนายกฯ จะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้

เทศบาล

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมือง การจัดตั้งเทศบาลไม่ได้ทำทั่วราชอาณาจักรแต่จัดตั้งขึ้นเป็นแห่งๆ ไป ตามแต่รัฐบาลจะเห็นสมควรยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลโดยการตราพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลเป็นแห่งๆ ไป ในปัจจุบันเทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาล

ตำบลเทศบาลเมือง และเทศบาลนคร แต่การที่รัฐบาลจะยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลประเภทใดนั้น จะพิจารณาจากองค์ประกอบทางด้านจำนวนประชากรในท้องถิ่นนั้นๆ ความเจริญทางเศรษฐกิจหรือรายได้ของท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่น ในการยกฐานะของท้องถิ่นเป็นเทศบาลนั้น ในพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลนั้นไว้ด้วย พร้อมทั้งต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของเทศบาลแต่ละประเภทตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

ประหยัด หงส์ทอง (2526) ได้สรุปเกี่ยวกับเทศบาลไว้ดังนี้ "บรรดาสถาบันการเมืองการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ นับว่าเทศบาลเป็นสถาบันที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเป็นหน่วยการปกครองที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนที่มีความเจริญ นานาประเทศต่างประสบความสำเร็จในการใช้เทศบาลเป็น "เครื่องมือ" ที่สำคัญในการปกครองประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลมีความสำคัญในฐานะสถาบันที่มี "ความจำเป็น" สำหรับการปกครองประเทศของบรรดาประเทศที่พัฒนาทั้งหลาย"

ประเภทของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่12) พ.ศ. 2546 มีเทศบาล 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร แต่ละประเภทมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้ (ประยูร กาญจนกุล, 2595 : 30-31)

1. **เทศบาลตำบล** ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามดุลยพินิจของรัฐบาล โดยกฎหมายมิได้กำหนดไว้ว่าจะต้องมีจำนวนราษฎร และรายได้ของท้องถิ่นเป็นเท่าใด ดังนั้นท้องถิ่นใดที่รัฐบาลเห็นสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลก็สามารถทำได้ตามความเหมาะสม

2. **เทศบาลเมือง** มี 2 ชนิด ได้แก่

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง แม้ว่าในปัจจุบันศาลากลางของบางจังหวัดอาจย้ายออกไปนอกเขตชุมชนเมืองไปตั้งในบริเวณศูนย์ราชการก็ตาม บริเวณที่ตั้งของศาลากลางใหม่นั้นจะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลไม่ได้ แต่อาจตั้งเป็นเทศบาลนครได้ ถ้ามีประชากร รายได้ท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่นเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดของเทศบาลนคร

2.2 ท้องถิ่นชุมชน ที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมือง ตามกฎหมายเทศบาลกำหนดไว้ รัฐบาลก็สามารถจัดตั้งเทศบาลเมืองได้โดยยกพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมือง ซึ่งจะระบุชื่อและเขตเทศบาลของท้องถิ่นนั้นๆ ไว้ด้วยเสมอ

3. **เทศบาลนคร** ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป รวมทั้งมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนครตามที่กฎหมายกำหนดไว้ การจะจัดตั้งชุมชนใดเป็นเทศบาลนครได้นั้น นอกจากจะต้องมีจำนวนประชากร รายได้ของท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่นตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดแล้ว ยังต้องตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครโดยระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้เสมอ

โครงสร้างเทศบาลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ **สภาเทศบาล** ทำหน้าที่นิติบัญญัติ และนายกเทศมนตรี ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาล โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เทศบาลแต่ละประเภทจะมีสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกัน คือ

เทศบาลตำบล มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 12 คน

เทศบาลเมือง มีสมาชิกสภาเทศบาลเมือง จำนวน 18 คน

เทศบาลนคร มีสมาชิกสภาเทศบาลนคร จำนวน 24 คน

อนึ่ง ในการกำหนดเขตเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลนั้น เทศบาลตำบล จะแบ่งเขตเทศบาล

ออกเป็นเขตเลือกตั้ง 2 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 12 คน สำหรับเทศบาลเมือง จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 3 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 18 คน และ เทศบาลนคร จะแบ่งเขตเทศบาลนครออกเป็นเขตเลือกตั้ง 4 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 24 คน สำหรับคุณสมบัติสมาชิกสภาเทศบาลจะต้องมีคุณสมบัติตามข้อกำหนด เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยการเกิด และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นต้น นอกจากนี้ยังจะต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่นๆเช่น ดิตยาเสพติด เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร ฯลฯ ทั้งนี้สมาชิกสภาเทศบาลจะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

1.2 นายกเทศมนตรี ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลจะเป็นผู้เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง เช่นเดียวกับสมาชิกสภาเทศบาล มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ ผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกเทศมนตรีจะต้องมีคุณสมบัติทั่วไป เช่น อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี รวมทั้งไม่เป็นผู้พ้นตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่นคณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่นเพราะเหตุที่มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้าม เช่น ดิตยาเสพติด เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร นักพรตหรือนักบวช หรืออยู่ในระหว่างเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง เป็นต้น

2. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่สำคัญ 2 ฉบับ ฉบับแรกเป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 และ ฉบับที่สอง เป็นอำนาจหน้าที่ตาม

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยสรุปมีดังนี้

2.1 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการของเทศบาล โดยการจัดทำบริหารสาธารณะ เพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน หรือตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขตเทศบาล

เทศบาลตำบล มีหน้าที่ประกอบด้วยรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนจัดให้บำรุงรักษาทางบก และทางน้ำรักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลป้องกันและระงับโรคติดต่อ จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิงจัดให้ราษฎรได้มีการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นส่วนของเทศบาลเมือง นอกจากนี้จะมีอำนาจหน้าที่เหมือนกับเทศบาลตำบลแล้ว ยังต้องมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

- จัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่นสำหรับเทศบาลนครนั้น นอกจากนี้จะมีหน้าที่เหมือนกับเทศบาลเมืองแล้วยังต้องมีหน้าที่เพิ่ม

- จัดให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุขการควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่นๆ การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การวางผังเมือง และการควบคุมการก่อสร้าง และส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว

2.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาล โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือว่ามีความอำนาจหน้าที่ที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนและสามารถตอบสนองความต้องการเบื้องต้นของประชาชนได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันการจัดระเบียบบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552) ทั้งนี้จะได้กล่าวถึงสาระสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลใน 3 ส่วน ได้แก่ โครงสร้างการบริหาร อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลส่วนกลางกับองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีสาระสำคัญโดยสรุปได้ดังนี้

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ โดยสมาชิกสภาฯ จะมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ถ้า อบต. ใดมีเพียง 1 หมู่บ้านกฎหมายให้เลือกสมาชิกสภาฯ ได้ 6 คน และในกรณีที่ อบต. ใดมี 2 หมู่บ้านก็กำหนดให้แต่ละหมู่บ้านเลือกสมาชิกสภาฯ ได้หมู่บ้านละ 3 คน ดังนั้นจำนวนสมาชิกสภาฯ จะมีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป สภา อบต. จะเลือกสมาชิกสภาฯ 1 คน เป็นประธาน อบต. และอีก 1 คน เป็นรองประธานอบต. และจะเลือกปลัด อบต. หรือสมาชิกสภาฯ 1 คน เป็นเลขานุการของสภาฯ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี โดยผู้สมัครสมาชิกสภาฯ จะต้องมีความสมบูรณ์ทั่วไป เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขต อบต. ที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี และต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่นๆ เช่น ดิถยาเสพติดให้โทษ เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร นักพรตหรือนักบวช อยู่ในระหว่างเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง ต้องคำพิพากษาให้จำคุกและถูกคุมขังโดยหมายศาล เคยถูกให้ออก ปลดออกหรือให้ออกจากราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจเพราะทุจริตต่อหน้าที่ เป็นต้น

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และหน้าที่ด้านการควบคุมฝ่ายบริหาร และหน้าที่ด้านการควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และทีมบริหารงาน

1.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ของ อบต. นั้นๆ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารกิจการของ อบต. สามารถจัดตั้งทีมบริหารของตนได้ ประกอบด้วย รองนายก อบต. เพื่อช่วยเหลืองานบริหารได้ไม่เกิน 2 คน และ ตั้งเลขานุการนายก อบต. ได้ 1 คน ทั้งนี้รองนายกอบต. และเลขานุการนายก อบต. จะต้องแต่งตั้งจากบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาฯ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายก อบต. จะต้องมีความสมบูรณ์ทั่วไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ฯลฯ รวมทั้งจะต้องไม่เป็นผู้มีคุณสมบัติ

ต้องห้าม เช่น ดิถยาเสพติดให้โทษ เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบเป็นภิกษุ สามเณร นักรบ ฯลฯ

ในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล นายก อบต. มีหน้าที่บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลที่เป็นฝ่ายประจำ และก่อนที่จะเข้ารับหน้าที่นายก อบต. จะต้องแถลงนโยบายบริหารกิจการ อบต. ต่อสภาฯ โดยไม่มีการลงมติ และจะต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ตนได้แถลงไว้ต่อสภาฯ เป็นประจำทุกปี ในการบริหารกิจการของ อบต. นั้นกฎหมายว่าด้วยสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของนายก อบต. ไว้ดังนี้กำหนดนโยบายให้ไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสั่ง อนุญาต หรืออนุมัติเกี่ยวกับราชการของ อบต.วาง ระเบียบเพื่อให้งานของ อบต. เป็นไปด้วยความเรียบร้อยควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารของ อบต. ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างของ อบต.

2. **อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล**เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปแล้วว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ดีที่สุด รวมทั้งมีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดได้เป็นอย่างดี การทำหน้าที่ต่างๆ เหล่านี้จะสำเร็จโดยสมบูรณ์ได้นั้น อบต. จะต้องมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนี้

2.1 **อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552**

- มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
- มีหน้าที่ต้องทำในเขตพื้นที่ เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ กำจัดสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น เป็นต้น

นอกจากนี้ อบต. อาจจัดทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

อำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การสาธารณสุขโรคและ

ก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณูปการ การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น (มาตรา 16)

2.3.5 บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประธาน สุวรรณมงคล(2547) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการท้องถิ่นของประเทศต่างๆจะมีบทบาทแตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมเศรษฐกิจและสังคมแต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องนั้นเป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้างๆโดยได้กล่าวว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่งจึงต้องมีบทบาทสำคัญสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งอาจมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่นชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอันได้แก่ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะการขนส่งมวลชนแต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทางโครงสร้างพื้นฐานต่างๆรวมถึงการส่งเสริมด้านอาชีพการสร้างรายได้การจัดการศึกษาและสาธารณสุขเป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนและกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนดโดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอกเช่นการสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลักการพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอการพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอกหรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชนรวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเองเป็นต้น

4) บทบาทในการประสานท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่นนโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่นเป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครองการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่นการตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่การดูแลเด็กเล็กผู้สงวียผู้ด้อยโอกาสทางสังคมเป็นต้น

โดยบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงรวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานการสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพดังนั้น บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลมีสาระสำคัญโดยสรุป

- 1) การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่
- 2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน
- 3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรืออนามัยของประชาชนในพื้นที่

2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองสนม

2.4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตำบลหนองสนมตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอวนรวินนิวาส ห่างจากอำเภอวนรวินนิวาส 12 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร 58 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 106 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 66,250 ไร่ แยกออกจากตำบลชวักาย อำเภอวนรวินนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อปี พ.ศ.2511 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในท้องที่อำเภอวนรวินนิวาส จังหวัดสกลนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 85 ตอนที่ 10 หน้า 458 ประกาศ ณ วันที่ 10 มกราคม 2511 สภาตำบลหนองสนมจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนม อำเภอวนรวินนิวาส จังหวัดสกลนคร ตาม

ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในท้องที่อำเภอวารินวิาส จังหวัดสกลนคร
ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 9ง หน้า 169 ประกาศ ณ วันที่ 19 มกราคม 2539

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนมยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลหนองสนมตามประกาศ
กระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนม อำเภอวารินวิาส จังหวัดสกลนคร
เป็นเทศบาลตำบลหนองสนม เมื่อวันที่ 24 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2555

วิสัยทัศน์

“พัฒนาหนองสนมถิ่นน่าอยู่ ควบคู่คุณธรรม ก้าวนำรองรับ AEC มั่งมีด้วยเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจ

พันธกิจการพัฒนา

1. จัดให้มีและบำรุงโครงสร้างพื้นฐานทางบก ทางน้ำ และไฟฟ้า
2. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาการศึกษาของประชาชน
3. ส่งเสริมและเสริมสร้างการจัดระเบียบชุมชนสังคมและความสงบเรียบร้อย
4. ส่งเสริมและเสริมสร้างการค้า การลงทุน พาณิชยกรรม เกษตรกรรม
5. ส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยว ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. ส่งเสริมและเสริมสร้างการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลชัวภัย อำเภอวารินวิาส และตำบลวาใหญ่ อำเภออากาศอำนวย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลต้นผึ้ง อำเภอพังโคน และตำบลบะฮี อำเภอพรรณานิคม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลโพนแพง และตำบลบะหว้า อำเภออากาศอำนวย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลศรีวิชัย และตำบลเดื่อศรีคันไชย อำเภอวารินวิาส

ตำบลหนองสนม แบ่งออกเป็น 22 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านบะนงทา

หมู่ที่ 2 บ้านตาดโตน

หมู่ที่ 3 บ้านน้ำบุน

หมู่ที่ 4 บ้านบะป่าคา

หมู่ที่ 5 บ้านหนองสนม

หมู่ที่ 6 บ้านโพนแพง

หมู่ที่ 7 บ้านนาजार

- หมู่ที่ 8 บ้านโนนชนะสังคม
- หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งโพธิ์
- หมู่ที่ 10 บ้านโนนสะอาด
- หมู่ที่ 11 บ้านก่อ
- หมู่ที่ 12 บ้านเชียงเพ็ง
- หมู่ที่ 13 บ้านนาคอย
- หมู่ที่ 14 บ้านนาสวรรค์
- หมู่ที่ 15 บ้านก่อไต้
- หมู่ที่ 16 บ้านโนนสวรรค์
- หมู่ที่ 17 บ้านทุ่งโพธิ์
- หมู่ที่ 18 บ้านใหม่พัฒนา
- หมู่ที่ 19 บ้านโพนแพง
- หมู่ที่ 20 บ้านนาจารย์ใหม่พัฒนา
- หมู่ที่ 21 บ้านตาตโตนใหม่พัฒนา
- หมู่ที่ 22 บ้านน้ำบูนพัฒนา

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหนองสนมมีลักษณะเป็นที่สูงทางทิศใต้และลาดต่ำลงทางทิศเหนือของตำบลทำให้พื้นที่ทางทิศตะวันออก เป็นที่ลุ่มสลัดตอนเป็นลักษณะลูกคลื่นลอนลึก ทางด้านทิศตะวันตกส่วนใหญ่เป็นที่ลุ่มลูกคลื่นลอนตื้นสลัดบางส่วน มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จำนวน 3 สาย คือ ลำน้ำยาม ห้วยเชียงลมและห้วยทิง แหล่งน้ำขนาดเล็ก 4 แห่ง คือ หนองกัต หนองไชยสิทธิ์ หนองอีจ้อย และหนองอีเลิง สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา) เมื่อว่างงานจากฤดูทำนาแล้วก็จะทำสวน เช่น ข้าวโพด แตง มันสำปะหลัง และอีกบางส่วนจะอพยพไปใช้แรงงานในเมืองใหญ่

ตำบลหนองสนมโดยทั่วไปจะเป็นสังคมเกษตร มีวิถีชีวิตแบบชาวบ้าน คือ มีความเรียบง่ายใช้ชีวิตอย่างพอเพียง ไม่ค่อยมีการแข่งขันทำให้ชาวบ้านตำบลหนองสนมแห่งนี้มีการพึ่งพอกันอยู่ตลอดเวลา สภาพเศรษฐกิจประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 90 ประกอบอาชีพทำนา ส่วนที่เหลือเป็น อาชีพค้าขาย รับจ้าง เลี้ยงสัตว์ ทำสวน และรับราชการ จึงทำให้ข้าวเป็นพืชเศรษฐกิจของตำบลแห่งนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นการทำนาปี คือ สามารถทำนาได้ปีละ 1 ครั้ง เหตุผลที่ทำนาได้ปีละ 1 ครั้ง เพราะว่าในฤดูร้อนจะเป็นช่วงที่เกิดภัยแล้งจึงทำให้ไม่มีน้ำในการทำนา พื้นที่ที่ทำนาปี ได้แก่ พื้นที่ทุกหมู่บ้าน โดยพันธุ์ข้าวที่นิยมปลูกกันมาก

ที่สุดในช่วงการทำนาปีในพื้นที่ตำบลหนองสนม คือ ข้าวพันธุ์เหนียว เช่น กข6 กข12 เนื่องจากเป็นข้าวที่
รับประทานกันในท้องถิ่น รองลงมาได้แก่ ข้าวหอมมะลิ ส่วนพันธุ์ข้าวอื่นๆ มีการปลูกเหมือนกันแต่ไม่มาก

สภาพทางสังคม

1) การคมนาคมและโทรคมนาคม

– การคมนาคมในเขต เทศบาลตำบลหนองสนมใช้การคมนาคมทางบกเป็นหลักในการติดต่อ
และขนส่งผลผลิตทางการเกษตรออกสู่ตลาด ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2307 (วานรนิวาส-บ้าน
เซียม)

– การคมนาคมกับอำเภอใกล้เคียงใช้ทางหลวงเลข 2307

– การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง ซึ่งปัจจุบันได้ถ่ายโอนความ
รับผิดชอบจากกรมเร่งรัดพัฒนาชนบทมาให้เทศบาลตำบลหนองสนมเกือบทุกสายแล้ว

– ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขเอกชน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านชะนงทา หมู่ที่ 1

– สถานีวิทยุชุมชนบ้านเซียมเพียงจำนวน 1 แห่ง

– เครื่องกระจายเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน จำนวน 21 แห่ง

2) ขนบธรรมเนียม ประเพณี และความเชื่อ

2.1) ประเพณีสงกรานต์

รดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ จัดขึ้นช่วงระหว่างวันที่ 13-15 เมษายน ภายในงานมีการทำบุญตัก
บาตร สรงน้ำพระพุทธรูป สรงน้ำพระสงฆ์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุในหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีการก่อเจดีย์ทราย
ด้วย ประเพณีสงกรานต์จัดขึ้นทุกหมู่บ้านทั่วตำบลหนองสนม

2.2) ประเพณีขึ้นบ้านใหม่

เป็นพิธีทำบุญงานมงคลอย่างหนึ่ง เพราะเป็นการปรารภเหตุดี เพื่อเป็นสิริมงคลแก่
เจ้าของบ้านและลูกหลานที่จะได้เข้าพักอาศัย มีความอยู่เย็นเป็นสุข เจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ซึ่ง
ก่อนจะทำบุญเจ้าภาพจะต้องหาฤกษ์ยาม เพื่อให้รู้ว่าวันใดเหมาะที่จะทำพิธี เมื่อได้วันแล้วก็จะนิมนต์พระ
เชิญแขก และพ่อพร้าหมอนที่จะมาทำพิธี อีกทั้งเตรียมสิ่งของเครื่องใช้

2.3) ประเพณี เดือนสาม บุญข้าวจี่

บุญข้าวจี่เป็นประเพณีที่เกิดจากความสมัครสมานของชุมชนชาวบ้านจะนัดหมายกันมา
ทำบุญร่วมกันโดยช่วยกันปลูกผามหรือปะรำ เตรียมไว้ใน ตอนบ่าย ครั้นเมื่อถึงรุ่งเช้าในวันต่อมาชาวบ้านจะ
ช่วยกันจี่ข้าว หรือปิ้งข้าวและตักบาตรข้าวจี่ร่วมกัน หลังจากนั้นจะให้มีการ เทศน์นิทานชาดก เรื่องนางปุณณ
ทาสีเป็นเสร็จพิธี บุญข้าวจี่นิยมทำในราวกลางหรือปลายเดือนสาม คือ ภายหลังการทำบุญวันมาฆบูชา ข้าวจี่
คือข้าวเหนียวหนึ่งให้สุกแล้วนำมาปั้นเป็นก้อนโตประมาณเท่าไข่เป็ดขนาดใหญ่หรือผลมะตูมขนาดกลาง ทา

เกลือเคล้าให้ทั่วและนวดให้เหนียว แล้วเสียบไม้ย่างไฟ ถ้าไม่เสียบไม้จะย่างบนเหล็กหรือบนไม้ไผ่ผ่าซีกสาน ขัดกันเป็นตะแกรงห่าง ๆ ก็ได้ โดยย่างบนกองไฟที่เป็นถ่านพลิกไปพลิกมาจนเกรียมโดยรอบ จึงเอา ออกมาทาด้วยไข่ ซึ่งตีให้ไข่ขาวไข่แดง เข้ากันดีแล้วทาจนทั่วขึ้นข้าว จึงเอาย่างไฟให้สุกอีกครั้งหนึ่ง บางแห่ง เมื่อเอาข้าวย่างไฟเสร็จแล้ว ถอดเอาไม้ออก เอาน้ำอ้อยปิกใส่เป็นไส้ข้างในด้วย น้ำอ้อยอาจเอาอัดใส่ข้างใน ก่อนย่างไฟก็ได้ แต่บางแห่งไม่นิยมใส่น้ำอ้อย

2.4) ประเพณีเลี้ยงปูตา

ประเพณีการเลี้ยงปูตาจะกระทำพร้อมกันทั้งหมู่บ้าน กำหนดเวลาเลี้ยงปูตามักจะทำ ระหว่างเดือน ๖ – ๗ ชาวบ้านจะเลี้ยงปูตาก่อนที่จะเลี้ยงตาแฮก สถานที่เลี้ยงปูตาก็คือ “คอนปูตา” อันเป็น สถานที่ปูตาสงสิทธิ์อยู่ ชาวบ้านแทบทุกหมู่บ้านจะเลือกป่าไม้ใกล้หมู่บ้านเป็นที่ปลูกหอหรือโหงให้ปูตาอยู่ ภายในหอปูตานั้น จะประกอบด้วยรูปปั้นปูตา แทนบูชา ข้าทาสชายหญิง รูปปั้นช้าง ม้า วัว ควาย หอก พวงมาลัย ดอกไม้ ธูปเทียน ผู้ที่ดูแลรักษาหอปูตาเรียกว่า “เฒ่าจ้ำ” คำว่า “จ้ำ” มาจากคำว่า “ประจำ” เฒ่าจ้ำ นอกจากจะมีหน้าที่ดูแลศาลปูตาให้เรียบร้อยเป็นประจำอยู่แล้ว ยังมีหน้าที่ เป็นคนกลางในการติดต่อ ระหว่างปูตากับชาวบ้าน เฒ่าจ้ำจึงคล้ายกับทหารคนสนิทของปูตา ใครทำอะไรผิดประเพณี ปูตาโกรธก็จะ บอกผ่านเฒ่าจ้ำไปยังบุคคลที่กระทำผิด ปูตาต้องการให้ชาวบ้านปฏิบัติอย่างไร ก็จะบอกผ่านเฒ่าจ้ำไป ชาวบ้านจะติดต่อกับปูตาโดนตรงไม่ได้

“คอนปูตา” นั้น จะเป็นบริเวณป่าสงวนที่ชาวบ้านเคารพเกรงกลัวมาก ใครจะไปตัดโค่นต้นไม้ ยิง สัตว์ในเขตคอนปูตาไม่ได้ ท่านจะโกรธเพราะถือว่าล่วงเกินบริวารท่าน ปูตาจะบันดาลให้ผู้ล่วงเกินมีอัน เป็นไป เช่น เจ็บไข้ได้ป่วย ประกอบการงานไร้ผล ดังนั้น การที่ชาวบ้านเคารพปูตา จึงเป็นการอนุรักษ์ป่า และอนุรักษ์สัตว์ ในเขตคอนปูตาได้เป็นอย่างดี

2.5) ความเชื่อ

ชาวบ้านตำบลหนองสนมมีความเชื่อส่วนบุคคลซึ่งสืบทอดมาจากบรรพบุรุษ ได้แก่

1. ไม่นิยมสร้างบ้านค่อมต่อไม้ใหญ่ เพราะเชื่อว่าบุคคลในครอบครัวจะอยู่ไม่สงบสุข
2. เนื่องจากมีกลุ่มคริสตชนจำนวน 3 หมู่บ้าน คือ บ้านน้ำบุน หมู่ที่ 3, บ้านนาจารย์ หมู่ที่ 7 และบ้านนาจารย์ใหม่พัฒนา หมู่ที่ 20
3. ในวันพระ 8 ค่ำ หรือ 9 ค่ำ ไม่นิยมสีข้าว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรงยุทธ ต้นวัน และคณะ (2562) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลจริญลย์ อำเภอเจริญศิลป์จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2562 ในส่วนงาน ได้แก่ 1) งาน

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง 3) งานด้านจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลตำบลเจริญศิลป์ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวนรวม 6,898 คน ใช้กลุ่มศึกษาจำนวน 400 คน ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-60 ปี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร ความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลเจริญศิลป์ โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเจริญศิลป์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเจริญศิลป์ อยู่ในระดับพอใจมากทุกด้าน และงานด้านที่มีผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.16 งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.08 และด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ โดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

อาภา อยู่สุข และคณะ (2559) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2559 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,800 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 378 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.90) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 -59 ปี (ร้อยละ 30.20) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 66.30) ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 66.80) มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท (ร้อยละ 37.10) ส่วนใหญ่มาดูดขอรับบริการจากเทศบาลตำบลวัฒนาเฉลี่ยปีละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 55.40) โดยมามาดูดขอรับบริการที่ส่วนการคลัง (ร้อยละ 69.50) และรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัฒนาจากเสียงตามสาย ผู้นำชุมชนและเพื่อนบ้าน (ร้อยละ 98.70) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวัฒนา ผู้ตอบแบบพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนาทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีผู้รับบริการพอใจสูงสุดคืองานด้านการจัดเก็บภาษีป้ายและงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มีค่ารองลงมาคือด้านสังคมสงเคราะห์ และงานด้านการขออนุญาตโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง มีภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้ง 4 ด้านดังกล่าวนี้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างด้านเพศมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น และเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาลควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

อัษฎา ผาใต้ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการที่มีต่อประชาชนจำแนกเป็น 7 ด้านคือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า 6) การให้บริการอย่างถูกต้องและ 7) การให้บริการที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันแต่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านกลับแสดงให้เห็นกลุ่มผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ มากกว่าแตกต่างไปจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ในขณะที่เมื่อพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศเหนือมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลมากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกและทิศตะวันตก กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับที่ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานการบริหารที่ดีของเทศบาล 3) สังคม/

คุณภาพชีวิต 4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 5) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างในเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของประชาชน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการสาธารณะของตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อาภารัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ตามหลักสภานโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สุกัญญา มีแก้ว (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ ประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอ ท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานีใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนเขตอำเภอท่าชนะ จำนวน 400 คนค่าสถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน test, F - test และทดสอบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้วระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวนสมาชิกใน ครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือตำบลประสงค์ความพึงพอใจ

ของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยตรงแตกต่างกัน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สะอาด สุขเสดาะและคณะ (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอมมหาชัย จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม - มหาชัย มาก่อน โดยใช้บริการเที่ยวเรือไป - กลับ 1 เที่ยวต่อวัน ใช้เวลาเดินทางมาที่ท่าเรือประมาณ 16-30 นาที

วัตถุประสงค์ในการเดินทางข้ามฟากเพื่อไปทำงาน ผู้ใช้บริการไม่เคยเห็นหรือประสบอุบัติเหตุและไม่เคยเจอเรือเสียกลางทางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความพึงพอใจในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย และความรวดเร็วตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมากการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจของผู้ใช้บริการ มีแรงจูงใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นแรงจูงใจด้านการให้บริการมีกำหนดเวลานั่งนอนอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจด้านมีความสะอาด พนักงานขับเรือและพนักงานเก็บเงินคโดยสารมีความสุภาพ อยู่ในระดับน้อย ส่วนแรงจูงใจในการใช้บริการเพราะมีความจำเป็นตามวิถีชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุดการ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริกจร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ยกเว้นปัจจัยเรื่องเพศที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบายและด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

กจิวิธี รัตนแก้ว (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องของการพูดจาและมารยาทของเจ้าหน้าที่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วนความพึงพอใจในการสอบสวนและระยะเวลาการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

อรนุช ป้อมเป็น (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหัวดง อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหัวดง อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย สำหรับการเปรียบเทียบบทบาทการมีส่วนร่วมของ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหัวดง อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหัวดง อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ส่วนประชาชนที่มีอายุการศึกษารายได้ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และอาชีพ ที่ต่างกันมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหัวดง อำเภอลับแล จังหวัด อุตรดิตถ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เทศบาลนครอุบลราชธานี (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนใน เขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในรอบปี 2553 และเพื่อให้ผู้บริหารเทศบาลได้รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานและการให้บริการของ เทศบาลทุกด้าน และเกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ต่อการดำเนินงานของเทศบาลผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการ สัมรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับ พอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) ลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริม การลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับและผล สัมรวจความพึงพอใจต่อผลการ ดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

จากการศึกษาความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น

ซึ่งปัจจัยหลายๆด้านที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมารวิวาส จังหวัดสกลนคร ดังนั้นทีมผู้วิจัยได้กำหนดความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการงาน1) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านจัดเก็บพัฒนารายได้ 3) ด้านสาธารณูปโภค และ 4) ด้านสาธารณสุข มาเป็นตัวแปรในกรศึกษาความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลมาศึกษาในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2565 มีวิธีการดำเนินการศึกษาตามหัวข้อดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่ใช้หรือรับบริการจากแผนกงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 22 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านบะนงทา หมู่ที่ 2 บ้านตาดโตน หมู่ที่ 3 บ้านน้ำขุ่น หมู่ที่ 4 บ้านบะป่าคา หมู่ที่ 5 บ้านหนองสนม หมู่ที่ 6 บ้านโพนแพง หมู่ที่ 7 บ้านนาจาร หมู่ที่ 8 บ้านโนนชนะสังคม หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 10 บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 11 บ้านก่อ หมู่ที่ 12 บ้านเชียงเพ็ง หมู่ที่ 13 บ้านนาคอย หมู่ที่ 14 บ้านนาสวรรค์ หมู่ที่ 15 บ้านก่อไต้ หมู่ที่ 16 บ้านโนนสวรรค์ หมู่ที่ 17 บ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 18 บ้านใหม่พัฒนา หมู่ที่ 19 บ้านโพนแพง หมู่ที่ 20 บ้านนาจารใหม่พัฒนา หมู่ที่ 21 บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านน้ำขุ่นพัฒนา จำนวน 13,318 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้หรือรับบริการจากแผนกงานทั้ง 4 แผนกงานเทศบาลตำบลหนองสนม สุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากจำนวนผู้มาใช้หรือมาขอรับบริการต่างๆ เทศบาลตำบลหนองสนม ในเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 379 คน

ผู้ประเมินใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับประชากร 15,000 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 375 คน ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 379 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชนิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อาศัยอยู่หมู่ที่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และความถี่ของการมารับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 แผนกงาน ประกอบด้วย 1) แผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) แผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้ 3) แผนกงานสาธารณสุขโรค และ 4) แผนกงานสาธารณสุข เป็นแบบสอบถามชนิด มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดย กำหนดการให้คะแนนตามระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 4 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนน 3 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน 2 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน 1 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพเที่ยงตรง และเชื่อถือได้ มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

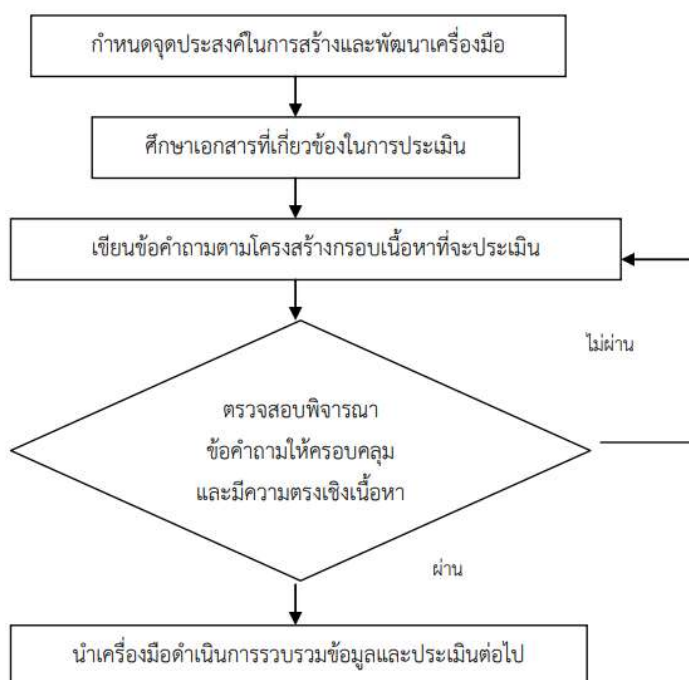
3.1 กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ

3.2 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ใช้สำหรับการสำรวจ ในการสำรวจครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเอกสาร ค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลาย เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหา ที่จะทำการประเมินให้ครอบคลุม สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา และยึดเนื้อหาการประเมิน ตามแบบประเมินของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม แล้วทำการ

สังเคราะห์โครงสร้างกรอบเนื้อหาจากการรวบรวมข้อมูล พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการประเมินในครั้งนี้

3.3 เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการประเมินที่ได้จากการสังเคราะห์ขึ้นในข้อ 3.2 พร้อมกับสร้างและพัฒนาปรับประยุกต์ข้อคำถามให้มีความเหมาะสมและครอบคลุม

3.4 ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยคณะผู้ประเมินพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น เมื่อพบว่าข้อคำถามใดมีความสอดคล้องกับโครงสร้าง มีความครอบคลุม และชัดเจน ก็ทำการจัดเตรียมเพื่อประเมินต่อไป หากข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้างกรอบเนื้อหา ก็ทำการพิจารณาปรับโครงสร้างข้อคำถาม โดยปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม เข้าใจง่าย สามารถวัดและประเมินได้อย่างเที่ยงตรง



รูปที่ 3.1 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

3.5 นำเครื่องมือที่ได้รับการพิจารณาปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการรวบรวมข้อมูล สำนวจความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ได้มีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้

4.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ประสานงานกับเทศบาลตำบลหนองสนม เพื่อเก็บข้อมูล

4.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

4.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร รวบรวมข้อมูลที่ได้ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเขียนรายงานการประเมินต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส หลังจากนั้นทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ ของแต่ละแผนกงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ (Percentage)

5.2 กำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยและแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

5.3 กำหนดเกณฑ์ร้อยละความพึงพอใจตามเกณฑ์ของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสกลนคร ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ต้องมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

5.4 นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมาย ดีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการประเมิน ในรูปของการบรรยาย และการอธิบายแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร จำนวนประชากรทั้งสิ้น 13,318 คน ในพื้นที่ 22 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านบะนกทา หมู่ที่ 2 บ้านตาดโตน หมู่ที่ 3 บ้านน้ำบูน หมู่ที่ 4 บ้านบะป่าคา หมู่ที่ 5 บ้านหนองสนม หมู่ที่ 6 บ้านโพนแพง หมู่ที่ 7 บ้านนาจารย์ หมู่ที่ 8 บ้านโนนชนะสงคราม หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 10 บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 11 บ้านก่อ หมู่ที่ 12 บ้านเชียงเพ็ง หมู่ที่ 13 บ้านนาคอย หมู่ที่ 14 บ้านนาสวรรค์ หมู่ที่ 15 บ้านก่อใต้ หมู่ที่ 16 บ้านโนนสวรรค์ หมู่ที่ 17 บ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 18 บ้านใหม่พัฒนา หมู่ที่ 19 บ้านโพนแพง หมู่ที่ 20 บ้านนาจารย์ใหม่พัฒนา หมู่ที่ 21 บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา และหมู่ที่ 22 บ้านน้ำบูนพัฒนา โดยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นจำนวน 379 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใน ครั้งนี้จำนวน 379 ชุด คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงปริมาณตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 แผนกงานบริการ ประกอบด้วย

1. แผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. แผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้
3. แผนกงานสาธารณสุขปโภค
4. แผนกงานสาธารณสุข

โดยนำเสนอผลการประเมินตามลำดับแผนกงานบริการและด้านงานในแต่ละแผนก ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย หมู่บ้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกงานบริการ ทั้ง 4 แผนกงาน ได้แก่ แผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้ แผนกงานสาธารณสุขปโภค และแผนกงานสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	กลุ่มตัวอย่าง/ครัวเรือน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านบะนงทา	22	5.8
หมู่ที่ 2 บ้านตาดโตน	13	3.4
หมู่ที่ 3 บ้านน้ำบูน	19	5.0
หมู่ที่ 4 บ้านบะป่าคา	19	5.0
หมู่ที่ 5 บ้านหนองสนม	18	4.7
หมู่ที่ 6 บ้านโพนแพง	8	2.1
หมู่ที่ 7 บ้านนาจาร	12	3.2
หมู่ที่ 8 บ้านโนนชนะสังคม	16	4.2
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งโพธิ์	13	3.4
หมู่ที่ 10 บ้านโนนสะอาด	19	5.0
หมู่ที่ 11 บ้านก่อ	18	4.7
หมู่ที่ 12 บ้านเชียงเพ็ง	20	5.3
หมู่ที่ 13 บ้านนาคอย	19	5.0
หมู่ที่ 14 บ้านนาสวรรค์	19	5.0
หมู่ที่ 15 บ้านก่อใต้	20	5.3
หมู่ที่ 16 บ้านโนนสวรรค์	11	2.9
หมู่ที่ 17 บ้านทุ่งโพธิ์	16	4.2
หมู่ที่ 18 บ้านใหม่พัฒนา	15	4.0
หมู่ที่ 19 บ้านโพนแพง	38	10.0
หมู่ที่ 20 บ้านนาจารใหม่พัฒนา	20	5.3
หมู่ที่ 21 บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา	17	4.5

หมู่ที่ 22 บ้านน้ำบุนพัฒนา	9	2.4
รวม	379	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่ หมู่ที่ 19 บ้านโพนแพงจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และจำนวนที่น้อยที่สุดที่หมู่ที่ 6 บ้านโพนแพงจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	187	49.3
หญิง	192	50.7
รวม	379	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	11	2.9
อายุ 21 – 40 ปี	84	22.2
อายุ 41 – 60 ปี	184	48.5
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	103	27.2
รวม	379	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 ช่วงอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	211	55.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	77	20.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	65	17.2
ปริญญาตรี	30	7.9
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	240	63.3
ผู้ประกอบการ	10	2.6
ข้าราชการ	5	1.3
นักเรียน / นักศึกษา	15	4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.3
ธุรกิจส่วนตัว	55	14.5
รับจ้างทั่วไป	54	14.2
ข้าราชการบำนาญ	1	0.3
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ประกอบอาชีพผู้ประกอบการจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ประกอบอาชีพข้าราชการจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 และประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	144	38.0
2-3 ครั้งต่อปี	160	42.2
4-5 ครั้งต่อปี	45	11.9
6 ครั้งขึ้นไปต่อปี	34	9.0
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ใช้บริการ 4-5 ครั้งต่อปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไปต่อปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 แผนกงาน

ตารางที่ 4.7 ถึง 4.22 นำเสนอระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการจากทั้ง 4 แผนกงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) แผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) แผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้ 3) แผนกงานสาธารณสุขโรค และ 4) แผนกงานสาธารณสุข ในด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.24	.77	84.80	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.19	.73	83.80	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	.82	83.40	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.13	.80	82.60	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ ความต้องการผู้รับบริการ	4.26	.77	85.20	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.19	.83	83.80	มาก
โดยรวม	4.19	.79	83.80	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอรามบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.23	.73	84.60	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.09	.78	81.80	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.14	.72	82.80	มาก
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.10	.82	82.00	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.12	.80	82.40	มาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.27	.72	85.40	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.21	.78	84.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.17	.76	83.40	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.41	.64	88.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.38	.66	87.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	4.37	.71	87.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.34	.65	86.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.32	.77	86.40	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.35	.69	87.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.34	.70	86.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.47	.64	89.40	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ	4.50	.60	90.00	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.48	.58	89.60	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.45	.60	89.00	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.42	.60	88.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.41	.64	88.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวนรวินวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.21	.77	84.50	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.26	.74	85.30	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	.79	82.80	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.12	.81	82.40	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.20	.78	84.00	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.19	.82	83.80	มาก
โดยรวม	4.19	.78	83.80	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอรณนิवास จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.30 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.50 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านช่องทางบริการ

ด้านช่องทางบริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.22	.74	84.40	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.11	.79	82.20	มาก
3. มีช่องทางบริการหลายช่องทาง	4.12	.77	82.40	มาก
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.02	.88	80.40	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.03	.87	80.60	มาก
6. เข้าถึงช่องทางบริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.25	.71	85.00	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.21	.81	84.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.14	.79	82.80	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านช่องทางบริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เข้าถึงช่องทางบริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 มีช่องทางบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.4 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 มีช่องทางบริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.6 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.33	.66	86.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.36	.68	87.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.30	.71	86.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.28	.69	85.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.26	.81	85.20	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.34	.711	86.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.30	.72	86.0	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม หน้าที่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.43	.63	88.60	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.46	.65	89.50	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.44	.63	88.80	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.41	.63	88.20	มากที่สุด
5. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.43	.65	88.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.39	.67	87.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.50 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากันที่ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุขปภค
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.20	.76	84.00	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.20	.75	84.00	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	4.16	.77	83.20	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.10	.79	82.00	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.15	.78	83.00	มาก
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.19	.81	83.80	มาก
โดยรวม	4.17	.78	83.40	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุขปภค ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 เมื่อพิจารณาทางด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน และ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากันที่ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุขปภค
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.22	0.73	84.30	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.09	0.79	81.80	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.15	0.76	82.90	มาก
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.03	0.88	80.60	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.05	0.86	81.05	มาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.20	0.73	84.05	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.18	0.80	83.60	มาก
โดยรวม	4.13	0.79	82.60	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุขปภค ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.30 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.05 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 82.90 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.05 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนงานสาธารณสุขปโค
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	4.35	0.67	86.95	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.34	0.69	86.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.30	0.72	85.90	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.28	0.68	85.55	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	0.81	85.45	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.34	0.72	86.70	มากที่สุด
โดยรวม	4.31	.71	86.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนงานสาธารณสุขปโค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.95 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.70 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 85.90 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.55เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุขปภค
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	4.44	0.61	88.70	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ	4.49	0.62	89.75	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.42	0.62	88.30	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.42	0.64	88.35	มากที่สุด
5. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.44	0.62	88.70	มากที่สุด
โดยรวม	4.44	0.62	88.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุขปภค ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.76 เมื่อพิจารณาทางด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.75 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.70 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.70 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.35 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.24	0.77	84.80	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.27	0.73	85.45	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.77	83.80	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.16	0.80	83.25	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ ความต้องการผู้รับบริการ	4.26	0.76	85.15	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.22	0.83	84.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.22	0.77	84.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.48 เมื่อพิจารณาทางด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.45 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ ความต้องการผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.15 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.28	0.72	85.65	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.14	0.78	82.80	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.20	0.74	84.05	มากที่สุด
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.11	0.88	82.20	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.15	0.84	82.90	มาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.30	0.68	86.05	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.26	0.78	85.10	มากที่สุด
โดยรวม	4.21	0.77	84.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.11 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.05 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.65 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.10 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.05 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 82.90 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.41	0.63	88.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.39	0.66	87.85	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.36	0.69	87.10	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.33	0.64	86.55	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.32	0.76	86.45	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.39	0.68	87.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.37	0.68	87.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.33 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.85 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.55 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	X	S.D.	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.49	0.58	89.75	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ	4.49	0.61	89.70	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.46	0.60	89.10	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.48	0.61	89.65	มากที่สุด
5. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.47	0.62	89.45	มากที่สุด
โดยรวม	4.48	0.61	89.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกงานสาธารณสุข ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.53 เมื่อพิจารณาทางด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.75 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.70 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.65 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.45 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินวิทาส จังหวัดสกลนคร

- 3.1 ต้องการไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
- 3.2 เพิ่มระบบไฟฟ้าถนน
- 3.3 ให้พัฒนาระบบจัดการขยะ
- 3.4 มีปัญหาด้านคลองระบายน้ำ ไม่มีคลองระบายน้ำเสีย
- 3.5 น้ำประปา ไม่สะอาด
- 3.6 แจ็งซ่อมไฟแสงสว่างแต่มาแก้ไขล่าช้า
- 3.7 มีบริการเก็บภาษีนอกสถานที่
- 3.8 อยากมีการช่วยเหลือหาที่นำออกสินค้าเกษตร
- 3.9 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลมากกว่านี้
- 3.10. เมื่อมีโทรศัพท์แจ้งฉุกเฉินขอรถรับผู้ป่วย ขอให้ดำเนินการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 3.11 อยากให้ตัดต้นไม้ข้างทางที่บดบังวิสัยทัศน์ในการขับขี่ยานพาหนะเพื่อลดอุบัติเหตุทาง

จราจร

ตอนที่ 4 สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินวิทาส จังหวัดสกลนคร รอบประจำปีงบประมาณ 2565 โดยประเมิน 4 แผนกงาน และ 4 ด้านงานของแต่ละแผนกงาน สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ 4 แผนกงานของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินวิทาส จังหวัดสกลนคร

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. แผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.28	85.55	มากที่สุด
2. แผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้	4.26	84.95	มากที่สุด
3. แผนกงานสาธารณสุขโรค	4.26	85.24	มากที่สุด
4. แผนกงานสาธารณสุข	4.32	86.36	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมการให้บริการทั้ง 4 แผนกงาน	4.28	85.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 4 แผนงานของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมทุกแผนงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกแผนงานอยู่ที่ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.53 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แผนงานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.36 แผนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.55 แผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ และแผนงานสาธาณูปโภค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 84.95 และ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ 4 ด้านงานของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.87	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.16	83.23	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	86.58	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	88.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมการบริการจาก 4 ด้าน	4.28	85.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 4 ด้านงานของแผนงานทั้งสิ้นแผนก ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.53 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.42 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.58 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.23

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2565 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 379 คน เป็นประชาชนที่ใช้หรือรับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองสนม ในเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565 โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

5.1 สรุปผลการประเมิน

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีอายุ 41 - 60 คิดเป็นร้อยละ 48.5 การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.7 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 63.3 ซึ่งมารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวนประมาณ 2 - 3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 42.2

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

5.1.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.53

5.1.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนใน 4 แผนงาน

เมื่อพิจารณาใน 4 แผนงานพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ลำดับสูงสุดคือ แผนงานสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.36 รองลงมา คือ แผนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.55 และลำดับสุดท้ายคือ แผนงานสาธิตปลูก และ แผนงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ซึ่งได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.24 และ ร้อยละ 84.95 ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านต่างๆ ภายใต้ 4 แผนกงานข้างต้น อันได้แก่ *ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก* สรุปผลได้ดังนี้

5.1.2.2.1 แผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในแผนกงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านบริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจในลำดับสูงสุดคือ *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก* ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ลำดับรองลงมาคือ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 ลำดับที่ 3 คือ *ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ* ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 และลำดับสุดท้ายคือ *ด้านช่องทางการให้บริการ* ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40

5.1.2.2.2 แผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในแผนกงานจัดเก็บพัฒนารายได้โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 84.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า งานบริการด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจในลำดับสูงสุดคือ *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก* ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ลำดับรองลงมาคือ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ลำดับที่ 3 คือ *ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ* ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 และลำดับสุดท้ายคือ *ด้านช่องทางการให้บริการ* ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80

5.1.2.2.3 แผนกงานสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในแผนกงานสาธารณสุข โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า งานบริการด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจในลำดับสูงสุดคือ *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก* ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.76 ลำดับรองลงมาคือ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ลำดับที่ 3 คือ *ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ* ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 และลำดับสุดท้ายคือ *ด้านช่องทางการให้บริการ* ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

5.1.2.2.4 แผนกงานสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในแผนกงานสาธารณสุข โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 85.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า งานบริการด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจในลำดับสูงสุด คือ *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก* ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.53 ลำดับรองลงมาคือ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.33 และ *ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ* ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.48 และลำดับสุดท้ายคือ *ด้านช่องทางการให้บริการ* ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.11

5.1.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการ 4 ด้าน

เมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของงานบริการ 4 ด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในงานบริการ *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก* ในลำดับสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.42 ลำดับรองลงมาคือ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.58 *ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ* ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.87 และลำดับสุดท้ายคือ *ด้านช่องทางการให้บริการ* มีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.23 ซึ่งได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมหารนิवास จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในระดับมากที่สุด โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในแผนงานสาธารณสุข และ แผนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้คำแนะนำและทำความเข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจนด้วยวาจาที่สุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเป็นกันเองกับประชาชน ตลอดจนประชาชนยังพึงพอใจในส่วนของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ทางเทศบาลตำบลหนองสนมได้จัดไว้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ 4 ด้าน ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหนองสนม ในงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในงานบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ลำดับรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะสังเกตเห็นว่า ถึงแม้ว่างานบริการด้านช่องทางการให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมากก็ตาม แต่ถือว่าอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ปัจจุบันอยู่สภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงส่งผลให้การบริการด้านช่องทางการให้บริการไม่สะดวก ถึงแม้ว่าเทศบาลตำบลหนองสนมจะเพิ่มช่องทางทางเลือกให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีโซเชี่ยลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก และไลน์ ก็ตาม แต่ประชาชนที่รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและขาดความรู้การใช้เทคโนโลยีโซเชี่ยลมีเดีย จึงเป็นปัญหาต่อการรับบริการของประชาชน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม พบว่ามีปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมีประเด็นข้อเสนอแนะต่างๆ ดังนี้

1. ประชาชนต้องการให้มีการจัดหาไฟฟ้าเพื่อการเกษตร แก่เกษตรกรที่อยู่ห่างไกล และไม่สามารถเข้าถึงไฟฟ้าที่การไฟฟ้าจัดไว้ให้ได้
2. ควรเพิ่มระบบไฟฟ้าถนนสำหรับท้องถนนหนทางที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ
3. ควรมีการพัฒนาาระบบจัดการขยะให้เป็นระบบและสามารถรองรับกับขยะของชุมชนได้
4. ควรมีการแก้ปัญหาด้านคลองระบายน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคลองระบายน้ำเสีย
5. ระบบน้ำประปาไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและสะดวก
6. ควรปรับปรุงเรื่องการแจ้งซ่อมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ซึ่งมีการแก้ไขที่ล่าช้า
7. ควรมีบริการเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ประชาชน
8. ควรมีการช่วยเหลือหาที่จำหน่ายสินค้าเกษตรด้วย
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลต่างๆ แก่ประชาชนให้มากกว่านี้
10. เมื่อมีโทรศัพท์แจ้งฉุกเฉินขอรถรับมารับผู้ป่วย ขอให้ดำเนินการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
11. ควรตัดต้นไม้ข้างทางที่บดบังวิสัยทัศน์ในการขับชี่ยานพาหนะเพื่อลดอุบัติเหตุทางจราจร

บรรณานุกรม

กฎหมายเกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. <www.sicmuacth/-silocalknowns/law.htm.

(สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2561)

กมล กิจจักษ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคสถานีนอนมัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ตำบลหนองบอนอำเภอบ่อไร่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรมส่งเสริมการปกครอง. (2558). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ส่วนงานวิจัยและพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง <www.dla.go.th> สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2561.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2548). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: มปท.

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิติมา ปรีดีดีลก. (2546). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธนการพิมพ์.

กจิวิธ รัตนแก้ว. (2545). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

โกวิทย์ พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

จรรยา ไชยศรี และคณะ. (2537). ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไทยแลนด์สเมลติงแอนด์รีไฟนิง จำกัด (ไทยซาร์โก้), วิทยานิพนธ์พัฒนาศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาฑูบาลเทศบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- จารุวรรณ ศรบรรจง. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านแก้ว อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี. ปรินญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). ทฤษฎีความพึงพอใจ.
<www.kanchanaburi.u.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf>.
- ชานันท์ ถ้าวุ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราช
ภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย,
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิฆเนศพริ้นท์ติ้งเซ็น
รูดิชั่นด์ เดชชะคุปต์. (2545) จิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <<http://www.research.doae.go.th/Textbook>.
(สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2561)
- ถาวร โพธิสมบัติ. (2535). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อให้บริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทรงยุทธ ต้นวัน และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2560. มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- (2562). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเจริญศิลป์
อำเภोजีนุคศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2562. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไป ปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลนครอุบลราชธานี (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในรอบปี 2553.
- เทศบาลตำบลบ้านม่วง (2562). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน, แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี เทศบาลบ้านม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร หน้า 1-18.
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น.กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจวรรณวรรณทวิสุข, (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภเขาสมิง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- ประชากร พัฒนากุล และคณะกรรมการวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2550). การเปรียบเทียบและความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการรับสมัครและการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของผู้สมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระดับ 49 และ 50. กาญจนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยาการเฉลิมพระเกียรติ.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประหยัด หงส์ทองคำ. (2526). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :ไทยวัฒนาพานิช. *พระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น*. (2550). (ที่มา: <http://www.samakkeephatthana.go.th> สืบค้น ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2561)
- เพทาย คุ่มคำมี. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภากรณ์ น้ำว่า และศิริวิมล วันทอง. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนผู้ป่วยนอก กรณีศึกษา : โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วรวิมล สิงห์นิล. (2551). *ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดหนองคาย*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราณีเชาวนปรีชา. (2538). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีสถานื่อนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิษฐ์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิษุกร นาคธน. (2550). *การเมืองการปกครอง*. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม (2541). *องค์การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง : กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอน*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วินพรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระชัยจุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศจี โปธิปักข์. (2538). *ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก่ท้องถิ่น*.

กรุงเทพมหานคร: อาสารักษาดินแดน.

ศริพร ตันติพิบูลวินัย. (2538). *กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ*. เอกสารประกอบการประชุมเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน วันที่ 21 - 23 สิงหาคม 2538.

กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สง่า ภูธรรงค์. (2540). *ทฤษฎีความพึงพอใจ*. <www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/plf/chapter2.pof>.

(สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2561)

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2550). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550*. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ..

สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). *การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ*. วารสารราชบัณฑิตสถาน,

ปีที่ 27 ฉบับที่สอง (เมษายน-มิถุนายน), 342-361.

สอาด สุขเสตะ และคณะ. (2553). *พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-*

มหาชัย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สันหัต เสริมศรี. (2539). *ประชากรศาสตร์ทางสังคม*. นครปฐม: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). *การปกครองส่วนท้องถิ่นและอาจ*

หน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน. สำนักการพิมพ์ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สุกัญญา มีแก้ว. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขต*

อำเภอชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุราษฎร์

ธานี

สุชานาฏ ประพิตรไพศาล. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการปฏิรูประบบประกันสังคม กรณีศึกษา*

: ลูกค้าโรงงานเซรามิคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. "ปริญญาานิพนธ์ คณะเศรษฐศาสตร์ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารถลิกรไทยสาขาภาพสินธุ์*.ปริญญา

นิพนธ์การศึกษมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย-ศรีนคริ

นทรวิโรฒมหาสารคาม

- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์การปกครองบัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน).สาขามานวตพุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัยบูรพา. อุดสำเนา.
- อมร รักษาสัตย์.(2536). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7.
- อัจฉรา โทบุญ.(2549). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบอำเภอโคกศรีสุพรรณจังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,ปีที่ 11 ฉบับที่ 53 เมษายน – มิถุนายน, หน้า 65-72.
- อรนุช ป้อมเป็น (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนใน การบริหารงานของเทศบาลตำบลหัวดง อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์.
- อาภา อยู่สุข และคณะ. (2559).ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร.
- ภารัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์, ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ทัย ทิรัญโต. (2523). การปกครองถิ่น. โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์: กรุงเทพมหานคร, หน้า 98.

Aday Lu Ann, and R. Andersen. (1975). *Development of Induce of Michigan Access to Medical Care*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.

Maslow. A., (1943). *A theory of human motivation Psychological Review 50*, (N.Y. McGraw-Hill)

Maslow, A., (1970). *Motivation & Personality*. New York: Harper and Row Publisher.

Millet, John D. (1954). *Management in the public Service*. New York : McGraw-Hall.

Wolman, Thomus E., (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary School*, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice-Hall, 1973)

Yamane, Taro. (1967). *Statistics : An Introductory Analysis*, 2ed. N.Y. Harper and Row.

ภาคผนวก

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ.....เทศบาลตำบลหนองสนม.....

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ.....เทศบาลตำบลหนองสนม..... เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

เทศบาลตำบลหนองสนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อาศัยอยู่หมู่ที่ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22
3. อายุ อายุไม่เกิน 20 ปี 21 - 40 ปี 41 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 เกษตรกร ผู้ประกอบการ ข้าราชการ นักเรียน / นักศึกษา
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป อื่นๆ
6. ความถี่ที่ท่านมารับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
 1 ครั้ง/ปี 2 - 3 ครั้ง/ปี 4-5 ครั้ง/ปี 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

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

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ช่องทางการให้บริการ					
1.7 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
1.8 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
1.9 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
1.10 มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					

1.11	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ				
1.12	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก				
1.13	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่				
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม				
1.15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่				
1.16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ				
1.17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ				
1.18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ				
1.19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ				
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.20	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
1.21	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่มีพร้อมรับบริการ				
1.22	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด				
1.23	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ				
1.24	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ งานบริการด้านจัดเก็บพัฒนารายได้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1					
2.1					
2.2					
2.2					
2.3					
2.3					
2.4					
2.4					
2.5					
2.5					
2.6					
2.6					
ช่องทางการให้บริการ					
2.7					
2.7					
2.8					
2.8					
2.9					
2.9					
2.10					
2.10					
2.11					
2.11					
2.12					
2.12					
2.13					
2.13					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.14					
2.14					

2.15 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
2.16 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.17 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
2.18 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.19 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.20 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2.21 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องนั่ง โทรศัพท์สาธารณะที่นํารองรับบริการ					
2.22 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
2.23 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
2.24 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ งานบริการด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
3.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
3.4 ไม่มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
3.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
3.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ช่องทางบริการ					
3.7 มีช่องทางบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
3.8 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3.9 มีช่องทางบริการหลายช่องทาง					
3.10 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3.11 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
3.12 เข้าถึงช่องทางบริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
3.13 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ทุกระดับจากผู้อำนวยการฯ ดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.15 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.16 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.17 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.18 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					

3.19 เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญสูงที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.20 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.21 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นักรอรับบริการ					
3.22 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
3.23 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
3.24 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ งานบริการด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
4.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
4.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
4.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
4.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ช่องทางบริการ					
4.7 มีช่องทางบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
4.8 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
4.9 มีช่องทางบริการหลายช่องทาง					
4.10 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
4.11 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
4.12 เข้าถึงช่องทางบริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
4.13 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
4.15 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
4.16 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.17 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4.18 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4.19 เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญสูงที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.20 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.21 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นักรอรับบริการ					

4.22 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
4.23 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
4.24 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ

1) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

.....

2) งานบริการด้านจัดเก็บพัฒนารายได้

.....

3) งานบริการด้านสาธารณูปโภค

.....

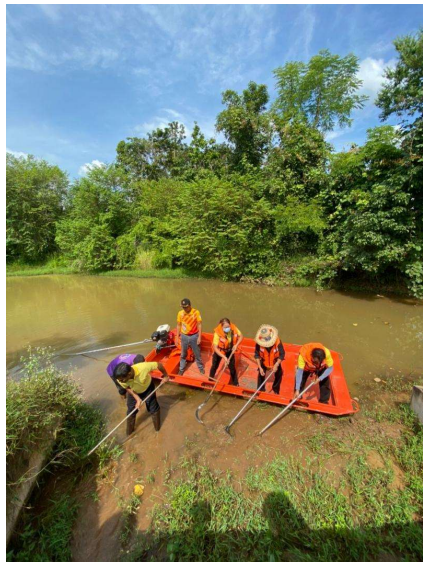
4) งานบริการด้านสาธารณสุข

.....

.....

ขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

2. ภาพกิจกรรมการดำเนินโครงการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัด
สกลนคร



5. ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร



6. หนังสือแจ้งกำหนดการลงพื้นที่ปฏิบัติงานประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลหนองสนม
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร



ที่ อว. ๐๖๕๓.๕๐๐๐ / ๖๕๕๕

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๕๗๑๐๐

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งกำหนดการลงพื้นที่ปฏิบัติงานประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน กำนันและผู้นำในเขตเทศบาลตำบลหนองสนม

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอแจ้งกำหนดการ ในการลงพื้นที่ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในวันที่ ๒๗ - ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๕

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอความอนุเคราะห์ท่านแจ้ง ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของท่านทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร กุศริฐาน
ผู้อำนวยการสปีบริษัทยาเขตสกลนคร
รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาณี เพ็ญน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๓

คณะกรรมการดำเนินการสำรวจและจัดทำรูปแบบรายงานฉบับสมบูรณ์

ที่ปรึกษา

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง | รองอธิการบดี ประจำวิทยาเขตสกลนคร |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน | ผู้ช่วยอธิการบดี ประจำวิทยาเขตสกลนคร |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำพน พิพัฒน์ไพบูลย์ | ผู้ช่วยอธิการบดี ประจำวิทยาเขตสกลนคร |

คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา สมสัย | กรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตยา สมสัย | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกวิทย์ หายักวงษ์ | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ปฏิพงษ์ จงรัฐธรรม | กรรมการ |
| 5. อาจารย์วีระ ฉันทยาภิรักษ์ | กรรมการ |
| 6. อาจารย์บุญมี แพงศรี | กรรมการ |
| 7. อาจารย์ภานุมาศ แสนพวง | กรรมการ |
| 8. อาจารย์ศิริวงศ์ บุตรเพ็ง | กรรมการ |
| 9. อาจารย์ศตวรรษ อัสวาวุฒิ | กรรมการ |
| 10. อาจารย์ดาวิกา ธนภฤตธีรกุล | กรรมการ |
| 11. นางจุฑามาศ ที่อร่าม | กรรมการและเลขานุการ |
| 12. นางสาวชลาลัย เหมงน้อย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |