การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ปีงบประมาณ 2561

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร. 043-754441 โทรสาร 043-754410, 043-754411
www.uniquestmsu.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการใช้บริการของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,997 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม - งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 3 โครงการ **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 84.13** แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.65 2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.70 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.40 4. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.76 เอกสารหน้า.....60.....ถึงหน้า.....81.....
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7	7	
☐ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ของ 3 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก 2) โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก และประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลเมืองแกใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2) คุณภาพของบริการ และ 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อภาระงาน 3 โครงการ ประกอบด้วย 1) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก 2) โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 โครงการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20) คิดเป็นร้อยละ 84.13 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการที่ 2 โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.38 หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34) คิดเป็นร้อยละ 86.71 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10) คิดเป็นร้อยละ 82.01 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน" มากที่สุด

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.28 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) คิดเป็นร้อยละ 82.37 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.34

2. ความพึงพอใจโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26) คิดเป็นร้อยละ 85.26 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ให้บริการด้วยเวลาที่เหมาะสม ไม่นานเกินควร" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.56 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20) คิดเป็นร้อยละ 84.01 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.70 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.38

3. ความพึงพอใจโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.25) คิดเป็นร้อยละ 84.98 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.62 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี" มากที่สุด

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) คิดเป็นร้อยละ 81.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.65

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลเมืองแก พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) คิดเป็นร้อยละ 81.29 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านคุณภาพของบริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.13) คิดเป็นร้อยละ 82.66 รองลงมาคือด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.03) คิดเป็นร้อยละ 80.66 ถัดมาคือด้านความคุ้มค่าของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.03) คิดเป็นร้อยละ 80.56

โดยสรุป เทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.13

คำนำ

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กับ เทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามแถลงการณ์ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2557 การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีตำบลเมืองแก และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ธันวาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการใช้บริการ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	**1**
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**11**
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	**48**
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**54**
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน	60
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน	82
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	**90**
ความมุ่งหมายของการศึกษา	90
สรุปผล	90
อภิปรายผลและข้อจำกัดของการวิจัย	96
บรรณานุกรม	**98**
ภาคผนวก	

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ้งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ้งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหาร

ราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสนองติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

เทศบาลถือว่าเป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารราชการและการพัฒนาท้องถิ่นตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบลซึ่งเป็นรูปแบบการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นมายาวนานนับตั้งแต่หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 โดยได้มีการออกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลพุทธศักราช 2476 ซึ่งนับเป็นพระราชบัญญัติฉบับแรกที่เกี่ยวกับเทศบาลต่อมามีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช 2481 หลังจากนั้นมาได้มีการประกาศยกเลิก และออกพระราชบัญญัติใหม่แทนรวมทั้งมีการแก้ไขอยู่เป็นระยะ ๆ หลายฉบับ เพื่อความเหมาะสมกับเหตุการณ์ ยุคสมัยและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ กล่าวคือ พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2486 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2498 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2499 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2505 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2510 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2511 ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 336 พ.ศ. 2515 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2517 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2519 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2523 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2542 และ พ.ศ. 2543 ซึ่งปัจจุบันได้ใช้ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ. 2552

ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือรัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำ

บริการสาธารณะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ก็ได้กำหนดให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลักซึ่งเท่ากับให้อำนาจประชาชนในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในมาตรา 287 ก็ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยองค์กรส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วยและในวรรคสามของมาตราเดียวกันนี้ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณการใช้จ่ายและผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ได้ระบุถึง “การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น” ซึ่งหมายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยอมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบแสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้แก่ เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดังปรากฏในมาตรา 50 และมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับแก้ไขปรับปรุง พุทธศักราช 2543 และ 2552 ดังนี้

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

(7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

(มาตรา 50 แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 336ฯ พ.ศ. 2515 โดย ส่วนความ ใน (7) แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 และ (8) (9) เพิ่มความโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2511) ดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(4) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน

(5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(9) เทศพาณิชย์

หน่วยงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้

กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจาการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 – 55)

นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วๆ ไป “ส่วนราชการ” ตามมาตรที่ 4 ของ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2561 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบล

เมืองแก จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลเมืองแก ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2561 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

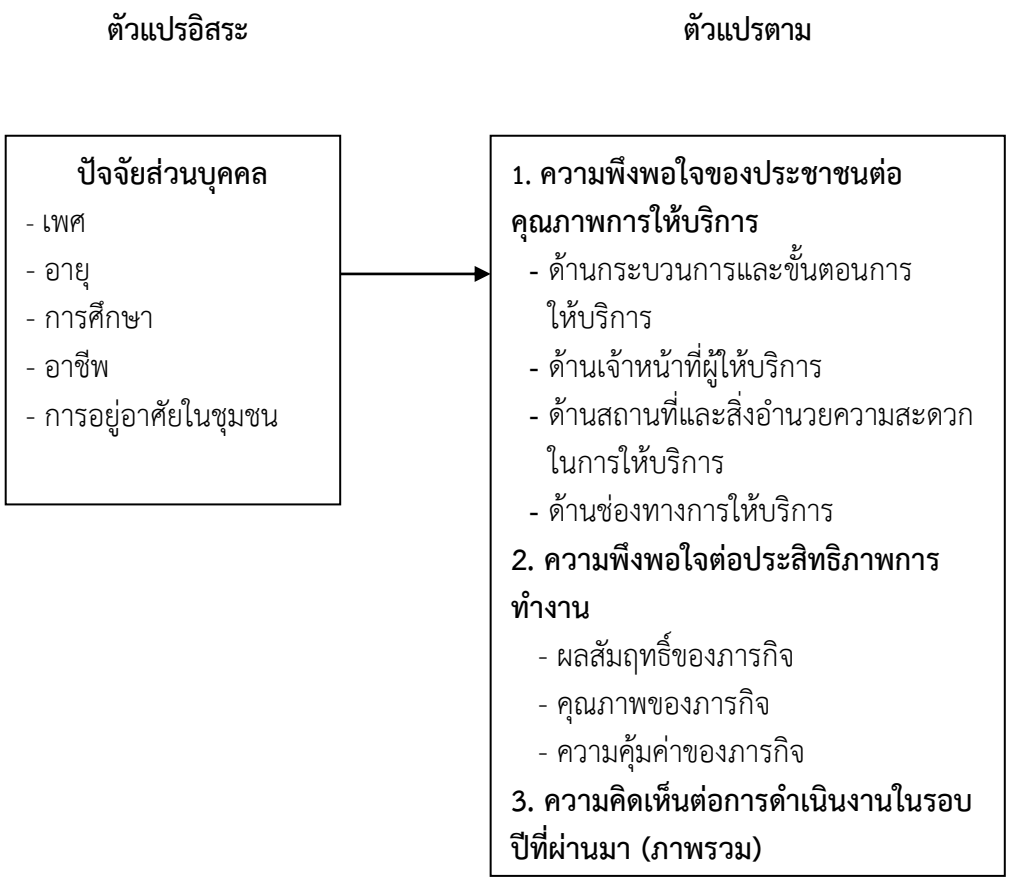
1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ใน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก 2) โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลเมืองแก ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2) คุณภาพของบริการ และ 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ
3. เพื่อทราบถึงความต้องการความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเมืองแก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 9,997 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. 2551 : 23) ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 370 คน

1.4 กรอบการประเมิน



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเมืองแกตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลตำบลเมืองแก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3. ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเมืองแก เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารและจัดการของเทศบาลตำบลเมืองแกให้ดียิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปี 2561

2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลตำบลเมืองแก

3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองแก ใน 4 ด้าน ดังนี้

3.1) “ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

3.2) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองแก ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

3.3) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม

3.4) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

4. “ภารกิจ” หมายถึง งาน/ เรื่อง/ โครงการ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ซึ่งอาจเป็นงานตามนโยบายหรือยุทธศาสตร์ งานประจำตามหน้าที่ความรับผิดชอบ งานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ งานริเริ่มและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

5. “ผลสัมฤทธิ์” คือ งาน บริการ หรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (Outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (Outcomes) ตรงตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ผลผลิตสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ

6. “คุณภาพ” หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

7. “ความคุ้มค่า” หมายถึง การดำเนินภารกิจของภาครัฐเพื่อให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จที่พึงประสงค์ และผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถคำนวณเป็นเงินได้

8. “ ทต. ” หมายถึง เทศบาลตำบล

9. “ เทศบาลตำบลเมืองแก ” หมายถึง เทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่เทศบาลตำบลเมืองแกได้ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่นั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและสรุปการวิเคราะห์ผลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
9. บริบทเทศบาลตำบลเมืองแก
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้วจะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระราชบัญญัติระเบียบบริการราชการกรุงเทพมหานครและพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นต้นนอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมายปัจจุบัน ราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้คือ

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชนสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติโดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรฯเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิผลเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

1.2 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1 ความหมายของ นโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายท่านได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายทัศนะแตกต่างกันไปซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีคำอธิบายความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษาที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงานดังนี้

Lasswell (1958) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงแผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ประกอบด้วยการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น”และ “นโยบายสาธารณะคือผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น”

Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมืองทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรง หรือโดยผ่านตัวแทน

2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตยอีกทั้งในกรณีประเทศไทยบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย

(ดูแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 75-87 ในภาคผนวก ประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบายซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชนหรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไปเจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชนและจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐด้วย อย่างไรก็ดี เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญากับต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่ารัฐบาลจะใช้มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้วผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศทำไว้กับองค์การค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไรประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไรการกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่นนโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรีฯลฯ จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบประชาชนวงกว้างและต้องการให้มีผลตลอดไปหรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่นการกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมายส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉินก็จะตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีกระทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างไรหรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากรหรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่

และมากน้อยเพียงใด เช่นนโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่าอาหารเป็นอันตรายหรือไม่แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วย เพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษก็เท่ากับว่ารัฐบาลยังมิได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) อย่างไรก็ดี เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไรและดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใดเช่นโครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้นได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึงแต่สิ่งที่มิได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือการให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านกู้ไปเพื่อทำประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ดังนั้น จากการประเมินติดตามผลภายหลังจึงมีรายงานออกมาว่ากองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมดจำนวน 50,000 ล้านบาทเป็นการใช้เงินไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาลโดยปกติการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้นซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้นผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่านโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมาย หนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเราซึ่งเป็นนิยามที่เข้าใจได้ง่ายที่สุดแต่ในกระบวนการนโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้นประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการและต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกาถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ว่ายน้ำและตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำการออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศและยังมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติด้วยแต่เนื่องจากระบอบการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้นแต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วนและแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่

ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐประกอบด้วย 3 ส่วน มี 50 มลรัฐและมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามระบอบการเมือง 3 ส่วนคือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของนโยบายสาธารณะ ด้วยเช่นการออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของตาข่ายจับกุ้งเพื่อไม่มีขนาดเล็กเกินไปจนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเลซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวมจึงออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ดี ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐหรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะมลรัฐก็ได้เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มีซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าวก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐมีขนบประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ดังนั้น จะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกาจะมีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภทนอกจากนี้สาเหตุการที่มีการออกมีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่นก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่ารวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ในส่วนของเจ้าหน้าที่รัฐระดับท้องถิ่นก็อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภาซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้นการเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่นจึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางมากกว่านักการเมืองตามหลักการจำแนกประเภท (typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุดโดยมั่วไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษานโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบายแต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแง่คิดรัฐศาสตร์ซึ่งภายใต้อยู่นโยบายเหล่านี้ได้

ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบายของ Theodore Lowi, Randall Ripley และ Grace Franklin ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบาย (policy typologies) ได้พัฒนามาเป็นลำดับ กระทั่งถึงยุคใหม่ของการพัฒนาการแบ่งประเภทนโยบายซึ่งเริ่มต้นในปี ค.ศ.1964 Lowi (1964) ได้วางรูปแบบการจำแนกประเภทของนโยบายที่ดีไว้แบบหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมใช้สอนในระดับมหาวิทยาลัยทั่วไปในปัจจุบัน Lowi ได้จำแนกประเภทนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่มเช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (local infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีจีนสร้างเขื่อนกั้นแม่น้ำต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบินทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการ

ด้านงบประมาณนโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภาเพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขาเพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไปแต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้นบ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย อย่างไรก็ดี Lowi ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The End of Liberalism(1979) ว่าเนื่องจากในการดำเนินโครงการรัฐบาลมักจะก่อให้เกิดมีผู้ได้รับผลประโยชน์ และกลุ่มที่เป็นตัวแทนผู้ได้รับผลประโยชน์เสมอดังนั้น Lowi จึงเรียกระบอบการเมืองอเมริกาแบบนี้ว่าเป็นแบบ “เสรีนิยมกลุ่มผลประโยชน์” (interest group liberalism) ซึ่งเป็นระบอบการเมืองที่ทุกกลุ่มผลประโยชน์เรียกร้องการสนับสนุนจากรัฐบาลกลางดังนั้น สมาชิกพรรคการเมืองที่ได้รับเลือกตั้งก็จะสนใจให้บริการแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะมากกว่าจะให้ผลประโยชน์แก่สาธารณชน

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้บังคับหรือควบคุมธุรกิจ ซึ่งการควบคุมมีอยู่ 2 ประเภท คือ นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน หรือ Competitive regulatory policy และนโยบายควบคุมแบบปกป้อง หรือ Protective regulatory policy

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขันเกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 ราย และเป็น 2-3 รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่ง ขันกัน” เช่นการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์และการออกใบอนุญาตแฟรนส์ไชส์ (franchise) เพื่อให้มีสิทธิในการใช้คลื่นอีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยาการรักษาพยาบาลวิศวกรรม ไฟฟ้า ประปาและช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมอาชีพ เช่นอาชีพทนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคนและเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบวิชาชีพ แต่ข้อดีคือสามารถจะกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้นๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติก็จะมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาตเป็นต้น อย่างไรก็ดี นโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ส่วนมากแล้วจะไม่เป็นที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐนโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็กจึงออกมาในแบบรวมทั้งประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจกฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจเพราะนอกจากจะถูกตรวจอย่างเข้มงวดแล้ว

ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพหรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง ธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวดขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะนโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านโต้แย้งจากธุรกิจและโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจา และการประนีประนอมเพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจและผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้บ่อยครั้งที่รัฐสภาและสมาชิกสภาถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุมและผลประโยชน์ทางธุรกิจ

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมันเกี่ยวข้องกับรัฐบาลและผู้นำซึ่งเรียกว่าสมาคมชั้นสูงสุด (peak association) ในด้านการจัดทำนโยบาย โดยทั่วไปนโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดินสิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคมและกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้นิยามนี้ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนได้รวมเอาสวัสดิการสิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความช่วยเหลือแก่เมืองและโรงเรียนที่ขัดสน ยากจนเป็นต้น นโยบายแบบนี้ยากที่จะผ่านรัฐสภาได้เพราะจะต้องทำให้กลุ่มที่มีอำนาจต่ำมีมากกว่ากลุ่มผลประโยชน์ที่มีอำนาจสูงหรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องชักชวนให้กลุ่มที่มีอำนาจสูงกว่าเห็นว่ามันเป็นสิ่งถูกต้องและยุติธรรมที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กลุ่มที่มีอำนาจน้อยกว่าในกรณีของไทย การออกกฎหมายภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน รวมทั้งการปฏิรูปที่ดินเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่ากฎหมายดังกล่าวนี้แทบจะไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบของรัฐสภาเลยเพราะคนร่ำรวยซึ่งแม้จะเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียประโยชน์ก็จะกดดันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ดังจะเห็นได้ว่า แม้พรรคการเมืองต่างๆจะเสนอนโยบายนี้ในช่วงการหาเสียงแต่ก็ไม่เคยมีการผลักดันเข้าสภาเป็นรูปธรรมแม้แต่ครั้งเดียว

2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาลเพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

1) เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่างๆ ของประชาชน เช่นนโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าต่างประเทศการอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม รายจ่ายของรัฐบาลท้องถิ่นและการป้องกันประเทศ

2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

3) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

2.5 นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียวแม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (internal rate of returns) เมื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่น เช่น โครงการสร้างทางด่วนสาย A แม้จะช่วยบรรเทาปัญหาจราจรได้ แต่ประชาสังคมก็มีคำถามว่า คุ้มค่าหรือไม่ควรทำหรือยัง หรือควรทำโครงการอื่นก่อน เป็นต้น ในสังคมประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ประชาสังคมจึงมีบทบาทตรวจสอบและวิพากษ์วิจารณ์การกำหนดโครงการนโยบายสาธารณะของรัฐอย่างเต็มที่อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุดคือเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคมซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่รัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชนความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่นเหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้านซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบายซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่มิควรได้จากการเลือกโครงการนั้นซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบายทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขรุจี,2546)

3.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูด (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลสิดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควรเช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัยได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพฯลฯจะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ)ที่ดีต่อองค์กรฯ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงานหรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทินี ไล้ง้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

3.2.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (Donnelly, Jr el al. , 1997: 271-273) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดรถรับส่งให้ค่ารักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่นพนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

4.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอร์ซเบริก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

4.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกัน คือความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้อย่างไรก็ดีมนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนขวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มากน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆให้ประสบผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จ

ตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่

1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย

2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคลาภหรือหวังผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์การเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การและเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อไมตรีจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน

3. สถานที่บริการ ทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน

5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จิรกัญญา อ่อนละออ, 2546,หน้า 9)

นอกจากนี้ เกรียงไกร นันทวัน (2546,หน้า 12) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดเช่นในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่รวมไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ เป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

4.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.2542 (2546 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่า หมายถึงปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกตาง ๆ จินตนาบุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที สอดคล้องกับแนวคิดของ Kolter (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวรศาสตร์, 2546,หน้า 17) ได้กล่าวถึงงานบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแต่ทั้งนี้อาจถูกนำเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้และคุณภาพของการให้บริการอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ 1) ให้บริการอะไร (What-functional quality of the process) 2) ให้บริการอย่างไร (how-technical of the outcome)

ฉัตราพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

เบญจพร พุฒคำ (2547, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงงานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นธวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้นๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

จากความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปใจความสำคัญของการบริการได้ว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น เวลาที่รวดเร็วที่สุด คุณภาพที่ดีที่สุด ความเอาใจใส่ที่ดีที่สุด ตลอดจน กริยาท่าที่ที่ดีที่สุด เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการพอใจที่สุดและย้อนกลับมารับบริการเราอีกในครั้งต่อไป

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวรศาสตร์, 2546,หน้า 17) ได้กล่าวถึงการบริการสรุปใจความสำคัญได้ว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าตรงกับประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการบริการหรือไม่ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพโดยผู้ให้บริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใดและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการรวมไปถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการบริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ กระทรวงศึกษาธิการ,กรมวิชาการ (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 37-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการที่ดีประกอบด้วย 3 ประการดังนี้คือ 1) มีวัสดุที่มีคุณค่าทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ 2) มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี และ 3) มีการจัดแบ่งงานบริการที่ดีและเหมาะสม

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ไว้ทั้งหมด 11 ประการ ดังนี้คือ 1) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ 3) พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด 4) ไม่วางตนข่มท่านไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าด้อยความรู้หรือโง่ 5) มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบคาดคะแนนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่าผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด 8) เป็นคนช่างสังเกตสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ 9) มีความอยาก

เรียนรู้และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ 11) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้วสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างดีเลิศยึดลูกค้าเป็นหลักซึ่งกระทำได้โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและไม่เอาเปรียบลูกค้า

2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการโดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการบริการอย่างสูงสุด

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการหรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่องและหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ทุกเวลา เช่นฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล์ ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ

6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนานเมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้และกลับไปอย่างมีความสุข

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2536: 3)

แคทซ์และดาเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ธีระคำศรี, 2540 :21-22) ให้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชนสรุปใจความสำคัญได้ว่าหลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้

2. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการที่ประชาชนนั้น ควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และยึดหลักกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การบริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึก และความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่นน้ำเสียงในการสนทนากริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548)

6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ.2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังนี้

1. การขจัดความยากจน
2. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3. การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
4. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
6. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

7. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

8. การรักษาความมั่นคงของรัฐ

9. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การขจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การขจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถขจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดคาราวานแก้จนที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มี

คุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุลและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์ความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการและการค้า เป็นต้น

2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ ฟื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่งคั่งอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนากระบวนการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบอบประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ชี้วัดตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

9. บริบทของเทศบาลตำบลเมืองแก

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ตั้งอยู่เลขที่ 132 บ้านหนองแต้ หมู่ที่ 16 อยู่ทางทิศใต้ของอำเภอท่าตูม ห่างจากที่ว่าการอำเภอท่าตูม ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 214 ห่างจากศาลากลางจังหวัดสุรินทร์ ระยะทางประมาณ 48 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 58 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 35,000 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหนองสนิท อำเภอจอมพระ จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลบัวโคก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองเมธี อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลเมืองแก มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มและที่ราบสูง เป็นที่ลุ่มสลับที่ดอน พื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็น พื้นที่นาดอนอาศัยน้ำฝนในการประกอบเกษตรกรรม ไม่มีเขตชลประทาน

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทั่วไปอากาศร้อนและแห้งแล้ง มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนาน นับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1 - 2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 10 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

สภาพพื้นที่ทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย และดินเหนียวปนทราย เหมาะแก่การทำการเกษตรและทำนา

1.5ลักษณะของแหล่งน้ำ

จำนวนประชากรตำบลเมืองแกมีอาชีพด้านเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลักมีความต้องการให้เทศบาลตำบลเมืองแกหรือหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบในด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเข้ามาดำเนินการพัฒนาด้านแหล่งน้ำอย่างเร่งด่วน ทั้งในด้านการพัฒนาเพื่อเกษตรกรรมและการอุปโภคและบริโภค

1.6ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาลตำบลเมืองแก ไม่มีป่าไม้ ส่วนใหญ่เป็นป่าชุมชนขนาดเล็ก ลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้นผลัดใบ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลเมืองแก แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 19 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 9,975 คน จำนวนครัวเรือน 2,431 ครัวเรือนมีพื้นที่ประมาณ 58 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 35,000 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

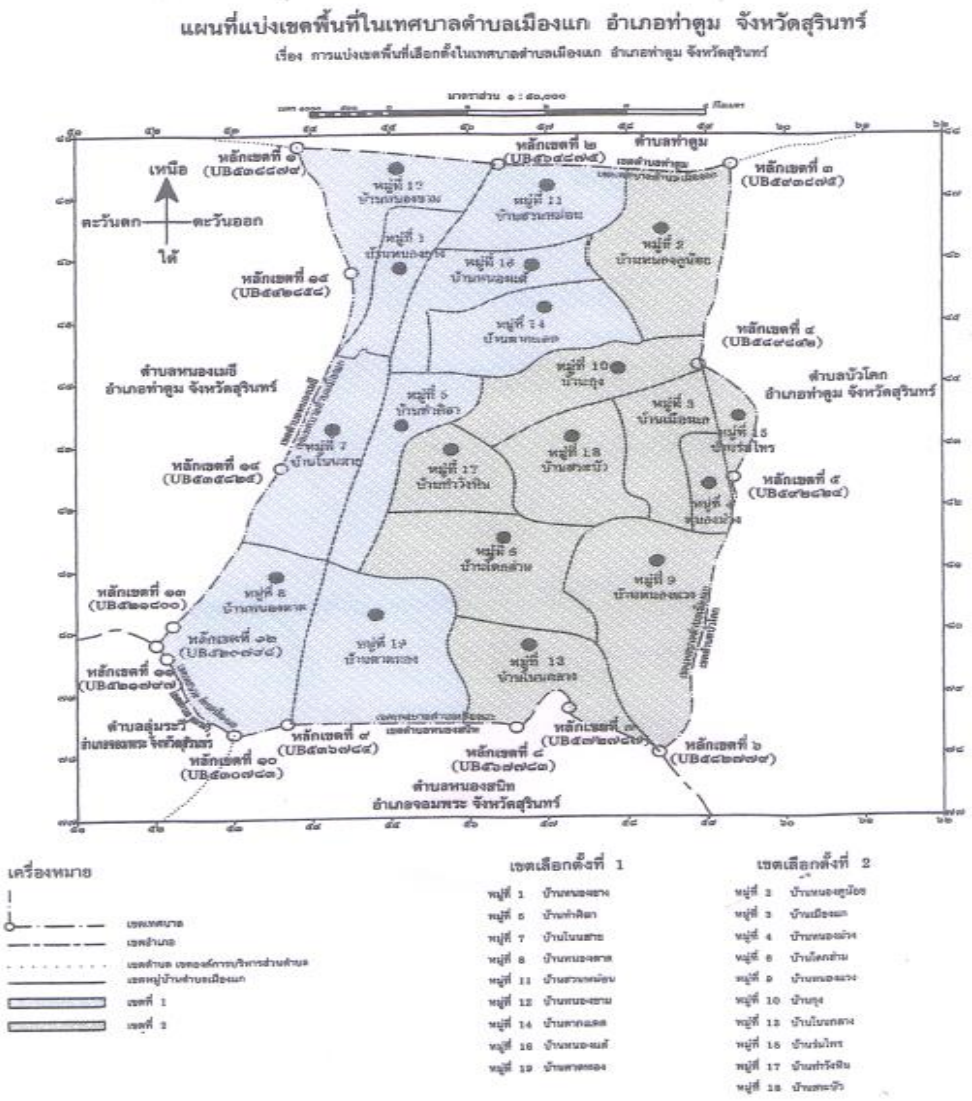
ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหนองสนิท อำเภอจอมพระ จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลบัวโคก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองเมธี อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลเมืองแก ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองแก ออกเป็น 2 เขต ได้แก่

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหนองยาง หมู่ที่ 1 บ้านท่าศิลา หมู่ที่ 5 บ้านโนนสาย หมู่ที่ 7 บ้านหนองตาด หมู่ที่ 8 บ้านสวนหม่อน หมู่ที่ 11 บ้านหนองขาม หมู่ที่ 12 บ้านตากแดด หมู่ที่ 14 บ้านหนองแต้ หมู่ที่ 16 และบ้านตาดทอง หมู่ที่ 19

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหนองคูน้อย หมู่ที่ 2 บ้านเมืองแก หมู่ที่ 3 บ้านหนองม่วง หมู่ที่ 4 บ้านโคกล่าม หมู่ที่ 6 บ้านหนองแวง หมู่ที่ 9 บ้านกุง หมู่ที่ 10 บ้านโนนกลาง หมู่ที่ 13 บ้านร่มไทร หมู่ที่ 15 บ้านท่าวังหิน หมู่ที่ 17 และบ้านสระบัว หมู่ที่ 18



คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลเมืองแก

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1.	นายจักรกฤษณ์ พาณิชย์กิจเจริญ	นายกเทศมนตรีตำบลเมืองแก	
2.	นายสมพร เหลาคม	รองนายกเทศมนตรีตำบลเมืองแก	
3.	นายเสมอ เอ็นดู	รองนายกเทศมนตรีตำบลเมืองแก	
4.	นายนิสิต พาณิชย์กิจเจริญ	เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลเมืองแก	
5.	นายวิจารณ์ งามเลิศ	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลเมืองแก	

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองแก

หมู่ที่	หมู่บ้าน	เขตเลือกตั้งที่ 1		ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
		ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง		
1	หนองยาง	นายเพิ่ม ขุมทอง	ประธานสภาฯ	นายมานะ พิศงาม	
5	ท่าศิลา	นายยุทธพงษ์ บุญมี	รองประธานสภาฯ	นายสงวน คหาวงศ์	
7	โนนสาย	นางสาวพยอม กระแสโท	สมาชิกสภาฯ	นายทัตพงษ์ บุญมี	
8	หนองตาด	นายศิลปชัย สุวรรณลา	สมาชิกสภาฯ	นางรุ่งนภา สุวรรณลา	
11	สวนหม่อน	นายศักดิ์ชัยกิต พิศงาม	สมาชิกสภาฯ	นายสมศักดิ์ เสาวรส	
12	หนองขาม	นายทองหัส เที่ยงธรรม	สมาชิกสภาฯ	นายเหรียญ พรมศรี	
14	ตากแดด			นายจำลอง หาญตุ่น	กำนัน
16	หนองแต้			นายมานพ พิศงาม	
19	ตาดทอง			นายวิไล ใจกล้า	

หมู่ที่	หมู่บ้าน	เขตเลือกตั้งที่ 2		ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
		ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง		
2	หนองคูน้อย	นายธัญพิสิษฐ์ บุญมี	สมาชิกสภาฯ	นายสุริยา กระแสโท	
3	เมืองแก	นายพินัน ใจใหญ่	สมาชิกสภาฯ	นายเบิ้ม สงนวน	
4	หนองม่วง	นายวิโรจน์ วรจักร์	สมาชิกสภาฯ	นายชูชาติ ประเมินชัย	
6	โคกล่าม	นายวีรัตน์ ใจใหญ่	สมาชิกสภาฯ	นายประถม ใจแก้ว	
9	หนองแวง	นายประสพ สาแก้ว	สมาชิกสภาฯ	นางสาวสุรีพร ทองด้วง	
10	กุง	นายขัน อุดหนุน	สมาชิกสภาฯ	นายพิน สร้อยจิตร	
13	โนนกลาง			นายชาญสวัสดิ์ สาแก้ว	
15	ร่มไทร			นายจรูญ ใจใหญ่	
17	ท่าวังหิน			นายไกรศร งอกงาม	
18	สระบัว			นายสมพร สุขล้วน	

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ณ เดือน กันยายน พ.ศ.2561 ตำบลเมืองแกมีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,997 คน แยกเป็น ชาย 4,949 คน หญิง 5,048 คน

หมู่ที่	บ้าน	ประชากร		รวม	ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	หนองยาง	224	250	474	124
2	หนองคูน้อย	277	291	568	135
3	เมืองแก	418	433	851	187
4	หนองม่วง	217	209	426	114
5	ท่าศิลา	208	233	441	149
6	โคกล่าม	344	326	670	173
7	โนนสาย	361	290	751	222
8	หนองตาด	212	192	404	108
9	หนองแวง	438	453	891	217
10	กุง	140	133	273	58
11	สวนหม่อน	128	127	255	74
12	หนองขาม	215	202	417	94
13	โนนกลาง	260	232	492	100
14	ตากแดด	262	274	536	137
15	ร่มไทร	88	75	163	32
16	หนองแต้	292	323	615	164
17	ท่าวังหิน	251	287	538	137
18	สระบัว	93	92	185	44
19	ตาดทอง	521	526	1,047	215
รวม		**4,949**	**5,048**	**9,997**	**2,484**

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2561

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา จำนวน 7 แห่ง

มัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

- โรงเรียนเมืองแกพิทยาสรรค์

ประถมศึกษาขยายโอกาส จำนวน 1 แห่ง

- โรงเรียนบ้านท่าศิลา

ประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง

- โรงเรียนบ้านหนองยาง
- โรงเรียนบ้านหนองคูน้อย
- โรงเรียนบ้านเมืองแก

- โรงเรียนบ้านหนองแวง
- โรงเรียนบ้านหนองตาด

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเมืองแก
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองแวง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองตาด
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าวังหิน
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านหนองยาง (สังกัดกรมการศาสนา)

4.2 สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล จำนวน 2 แห่ง

1.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองแก

ตั้งอยู่บ้านหนองแต้ หมู่ที่ 16 ตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

2.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านหนองม่วง

ตั้งอยู่บ้านหนองม่วง หมู่ที่ 4 ตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 203 คน

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลตำบลเมืองแก ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่ก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน ติดต่อกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลตำบลเมืองแก ไม่พบมีปัญหาเกิดขึ้น เนื่องจากได้รับความร่วมมือทั้งจากผู้นำหมู่บ้าน ประชาชนในเขตพื้นที่ และเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ ซึ่งการดำเนินการของเทศบาลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่จึงเป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสังเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
5. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน
6. พัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วย

ผู้สูงอายุ	จำนวน	1,613	คน
ผู้พิการ	จำนวน	360	คน
ผู้ป่วย	จำนวน	14	คน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 214 สายกาฬสินธุ์–ช่องจอม หรือ ถนนปัทมานนท์ ตัดผ่าน ทำให้มีการคมนาคมที่สะดวกสบาย

- ที่ตั้งสำนักงานเทศบาลอยู่ห่างจากอำเภอท่าตูม ประมาณ 10 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดสุรินทร์ ประมาณ 43 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

- อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
- ครัวเรือน จำนวน 2,484 ครัวเรือน มีไฟฟ้าใช้ทั่วถึงทุกครัวเรือน

5.3 การประปา

มีระบบประปาผิวดิน จำนวน 8 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2,3,4,5,8,9,14,17

มีระบบประปาบาดาล จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ ได้แก่ หมู่ที่ 10,12 และหมู่ที่ 13

อยู่ระหว่างการก่อสร้าง จำนวน 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1,6,7,11,18

ไม่มีระบบประปาหมู่บ้าน (ใช้ร่วมกับหมู่บ้านใกล้เคียง) จำนวน 3 หมู่บ้าน

ได้แก่ หมู่ที่ 15,16 และหมู่ที่ 19

5.4 โทรศัพท์

- เครือข่ายโทรศัพท์และสัญญาณอินเตอร์เน็ตที่ใช้ในพื้นที่ก็จะเป็นของผู้ให้บริการ TT&T TOT CAT และ 3BB ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้โทรศัพท์มือถือซึ่งก็มีทั้งระบบ AIS , True , DTAC

- หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อราชการของเทศบาลตำบลเมืองแก มี 3 เลขหมาย ประกอบด้วย

สำนักปลัดเทศบาล,กองการศึกษา	044-145366
กองคลัง	044-145357
กองช่าง	044-145367

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองแก ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ โดยจะใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์อำเภอท่าตูมเป็นหลัก

วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่สำคัญ

รถบรรทุก(ดีเซล) กระบะ แบบมีช่องว่างด้านหลังคนขับ (Cab) จำนวน 1 คัน
รถบรรทุก(ดีเซล) กระบะ แบบดับเบิ้ลแคบ) จำนวน 1 คัน
รถยนต์บรรทุกน้ำขนาด 12,000 ลิตร จำนวน 1 คัน
รถกระเช้า จำนวน 1 คัน
รถแบกโฮ จำนวน 1 คัน
รถยนต์บรรทุก 6 ล้อ ขนาด 3 ตัน ปริมาตรกระบอกสูบไม่ต่ำกว่า 3,000 ซีซี จำนวน 1 คัน
รถพยาบาลฉุกเฉิน (ระกระบะ) จำนวน 1 คัน (จัดซื้อปี 2561)

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาลประมาณ ร้อยละ 90 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนาเป็นหลัก ทำไร่ ทำสวน ปศุสัตว์ เป็นรอง เป็นต้น

6.2 การประมง

ในเขตเทศบาลไม่มีการประมง เกษตรกรส่วนใหญ่จะทำการเลี้ยงปลาแบบธรรมชาติ ในบ่อน้ำ/สระน้ำตามไร่นาของตนเอง โดยจะเลี้ยงไว้สำหรับบริโภคในครัวเรือน

6.3 การปศุสัตว์

โดยส่วนมากเป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงโค กระบือ เป็ด ไก่ สุกร

6.4 การบริการ

- โรงแรม/ที่พัก 2 แห่ง
- ร้านอาหาร 5 แห่ง
- ร้านเกมส์ 4 แห่ง
- **สถานีบริการน้ำมัน** 1 แห่ง

ปั้ม พีที ตั้งอยู่บ้านท่าศิลา หมู่ที่ 5

- การเงินการธนาคาร จำนวน 1 แห่ง คือ

1.ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองตาด ตั้งอยู่ที่บ้านตาดทอง หมู่ที่ 19

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลเมืองแกไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ก็ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชนเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่เคยปฏิบัติสืบทอดกันมา เช่น โครงการจัดงานประเพณีต่างๆ ในท้องถิ่นของแต่ละชุมชน ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีลอยกระทง

6.6 อุตสาหกรรม

โรงสีขนาดใหญ่	จำนวน	1 แห่ง
โรงสีข้าวชุมชน	จำนวน	49 แห่ง
โรงสับไม้	จำนวน	- แห่ง
โรงกลึง	จำนวน	- แห่ง
ร้านซ่อมรถยนต์/จักรยานยนต์	จำนวน	13 แห่ง
โรงงานเย็บผ้า	จำนวน	1 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ร้านค้าต่างๆ ตามฐานข้อมูลผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 100 แห่ง

กลุ่มอาชีพ กระจายตามหมู่บ้านทั้ง 19 หมู่บ้าน เช่น

กลุ่มอาชีพการทำโอ่ง บ้านหนองยาง หมู่ที่ 1

กลุ่มอาชีพการผลิตข้าวหลาม หมู่ที่ 5 ,6,7,17

กลุ่มอาชีพผู้ผลิตรองเท้า หมู่ที่8 ,19

กลุ่มอาชีพการทำเสื่อกก หมู่ที่ 13

กลุ่มอาชีพการทอพรมเช็ดเท้า หมู่ที่ 13

กลุ่มอาชีพผู้ปลูกพืชผักเพื่อจำหน่าย หมู่ที่ 12

กลุ่มอาชีพผู้ปลูกแตงโม หมู่ที่ 2
เป็นต้น

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

1.ลำห้วย จำนวน 5 สาย ได้แก่ ห้วยลึก ห้วยเลิง ห้วยยาง ห้วยจาสอน ห้วยตานึก ยาวรวม 27,645 เมตร

2.ฝายน้ำล้น จำนวน 36 แห่ง

7.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

1.บ่อน้ำตื้น จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 6 (2 แห่ง) ,10,11,15 และหมู่ที่ 18

2.ถังเก็บน้ำ จำนวน 24 แห่ง

3.บ่อบาดาล จำนวน 34 แห่ง

4.สระน้ำภายในหมู่บ้าน จำนวน 24 สระ

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

นับถือศาสนาพุทธ ประมาณ 99.96 %

นับถือศาสนาอื่นๆ ประมาณ 0.04 %

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

1. ประเพณีแซนโฎนตา ทั้ง 19 หมู่บ้าน (บุญเดือน 10)
2. ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ทั้ง 19 หมู่บ้าน
3. ประเพณีลอยกระทง ทั้ง 19 หมู่บ้าน
4. เทศน์มหาชาติ วัดสว่างอุดมท่าศิลา วัดหนองยาง วัดบ้านหนองแวง วัดบึงแก
5. เข้าปริวาสกรรม วัดสุวรรณอินทรีย์ วัดท่าวังหิน วัดบ้านโนนกลาง
6. ปฏิบัติธรรมวันมาฆบูชา สำนักสงฆ์บ้านสวนหม่อน
7. ปฏิบัติธรรมเฉลิมพระเกียรติ วัดบ้านหนองคูน้อย วัดป่าร่มไทร สำนักสงฆ์บ้านหนองแวง
8. ประเพณีกวนข้าวทิพย์ออกพรรษา บ้านหนองขาม หมู่ที่ 12
9. ถวายภัตตาหารเพลในช่วงเทศกาลเข้าพรรษา 19 หมู่บ้าน

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานจากไม้ไผ่ใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก หมอพราหม์ประจำหมู่บ้าน และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองแก ใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสาร

ภาษาเขมร จำนวน 10 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1,3,4,10,11,12,14,15,16 และหมู่ที่ 18

ใช้ภาษาอีสาน (ลาว) จำนวน 9 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่2,5,6,7,8,9,13,17,
และหมู่ที่ 19

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

หมู่บ้านจำหน่ายข้าวหลาม ได้แก่ หมู่ที่ 5 , 6 ,7 และหมู่ที่ 17

หมู่บ้านทำโอ่ง ขนาด 2,000 ลิตร ได้แก่ หมู่ที่ 1 , 16 และหมู่ที่ 14

หมู่บ้านทำผ้าไหมพื้นเมือง 19 หมู่บ้าน

หมู่บ้านทำเครื่องจักสานจากไม้ไผ่ ได้แก่ หมู่ที่ 10

เป็นต้น

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำประปาซึ่งเกือบทุกหมู่บ้านจะมีการบริหารจัดการน้ำประปาเอง สำหรับน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรนอกจากรอน้ำฝนตามฤดูกาลแล้ว ประชากรบางส่วนจะสูบน้ำจากหนองน้ำประจำหมู่บ้าน หรือลำคลองมาใช้ทำการเกษตร และเลี้ยงสัตว์

9.2 ป่าไม้

ในเขตเทศบาลตำบลเมืองแก ไม่มีป่าไม้ ส่วนใหญ่เป็นป่าชุมชนขนาดเล็ก ลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้นผลัดใบ

9.3 ภูเขา

-ไม่มี

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับทำการเกษตร (ทำนา) ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาที่พบ คือ การขาดแคลนน้ำของประชาชนในช่วงฤดู

แล้งที่ฝนทิ้งช่วง ประมาณเดือนเมษายน-พฤษภาคม เนื่องจากไม่มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่เพื่อกักเก็บน้ำ และน้ำใต้ดินก็มีเป็นจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการบริโภคบริโภค เทศบาลจึงต้องนำน้ำไปแจกจ่ายเพื่อช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ของประชาชน สำหรับทรัพยากรด้านป่าไม้ขณะนี้ยังมีจำนวนน้อยอยู่ทางเทศบาลจะต้องเร่งส่งเสริมการปลูกป่าอย่างจริงจังเพื่อฟื้นฟูพื้นที่ป่าให้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ปัญหาด้านขยะยังเป็นปัญหาอยู่ คือ ประชาชนขาดการคัดแยกขยะ ทำให้ขยะมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ จึงเป็นปัญหาที่ต้องหาทางแก้ไขในอนาคตต่อไป

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอากรฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่าง ในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ด้านการ
ติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

นันทพร รัฐถาวร. (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลเมืองแก พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลตำบลเมืองแก สาเหตุเกิดจากขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องขาดคู่มือการบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการเทศบาล ขาดอุปกรณ์ และ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญ และกำลังใจผู้รับบริการใช้อภิสิทธ์ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจนความพึงพอใจของผู้บริหาร ในทุกประเด็นที่ศึกษาแล้วกิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจมากมายและ หลัก กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ และการจัดทำคู่มือการบริการประทับใจ และคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการสำหรับประชาชน ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว กิจกรรมแทรกแซงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองแกมีความรู้และเข้าใจในการ

ให้บริการและปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้นในส่วนของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลเมืองแกมากขึ้นแตกต่างจากก่อนการได้รับ กิจกรรมแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลเมืองแกให้สะดวกและรวดเร็วและมีคุณภาพ

สุธีรา ตะริโย. (2545). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับสองคือความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ
- ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง คือกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการด้านความสุภาพในการให้บริการรองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการการแต่งกายของผู้ให้บริการและการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม
- ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง ความสอดคล้องของการบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการอันดับสองคือการปฏิบัติของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้านทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาคด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวมส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่องนอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ เตชะฟอง (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลหางดง และเพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงมีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับ บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของ เจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลิกภาพ และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชุบ.(2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานีโดยการสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2)ข้อมูลด้านการบริการและ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต่อประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวย ความสะดวกต่างๆ เช่นที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้าย ต่างๆเช่นป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถห้องน้ำ

ประภัสสร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ)ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ซึ่งผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00 และ ด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านข้อกฎหมายและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

สมหมาย เปียถนอม. (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริการวิชาการ 2) ด้านกิจการนักศึกษา และ 3) ด้านการบริการอาคารสถานที่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าทั้งสามด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง คือ 3.24 3.28 และ 3.02 จากคะแนนเต็ม 5

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการ สำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับ พอใจโดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับ พอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกันโดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. กระบวนการประเมินผล
7. การวิเคราะห์และการประมวลผล
8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
9. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล
10. การนำเสนอข้อมูล

1. วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ (2) ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ตัวชี้วัด 3 ด้านคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของงาน และด้านความคุ้มค่าของภารกิจ และ (3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เคยได้รับบริการของเทศบาลตำบลเมืองแก ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยคณะผู้วิจัยกำหนดให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเมืองแก ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวน 9,997 คน (โดยใช้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนที่ตั้งอยู่

ในเขตเทศบาลตำบลเมืองแก ที่เคยได้รับบริการของเทศบาลตำบลเมืองแก ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวน 1 คน ต่อ 1 ครัวเรือน)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เคยได้รับบริการของเทศบาลตำบลเมืองแก ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวน 370 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. 2551 : 23) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากประชาชนผู้ที่เคยไปรับบริการของเทศบาลตำบลเมืองแก ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวน 370 คน (ครอบครัวละ 1 คน)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และการอยู่อาศัยในชุมชน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทฤษฎี และแนวคิดต่างๆรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลโดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุดซึ่งคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ 3 โครงการ คือ 1) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก 2) โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก ใน 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานใน 3 ด้าน คือ (1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (2) คุณภาพของภารกิจ และ (3) ความคุ้มค่าของภารกิจ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลเมืองแก

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่างโดยหัวหน้าโครงการเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้วส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมินในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1) ในกรณีประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจและตอบแบบสอบถามเองได้ ก็จะให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ถ้าไม่ครบถ้วนผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

2) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วนผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

6. กระบวนการประเมินผล

6.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

6.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

6.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

6.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

8.1.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\overline{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ X_1 , X_2 , $X_3,.....,X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\overline{X}$ หาได้จาก

$$\overline{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 ... x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^{n} x_i}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1,2,3,....,n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ $\overline{X} = \frac{\sum x_i}{n}$

8.1.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มาก ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

8.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

9. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

9.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535.) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

9.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

9.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)**	**คะแนน**
มากกว่า 4.75-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.51-2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

9.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

10. การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ จะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจเป็นตารางเพื่อแสดงผลด้วยค่าสถิติและการพรรณนาอธิบายผลโดยจำแนกผลการวิจัยเชิงปริมาณออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรทั้ง 5 คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

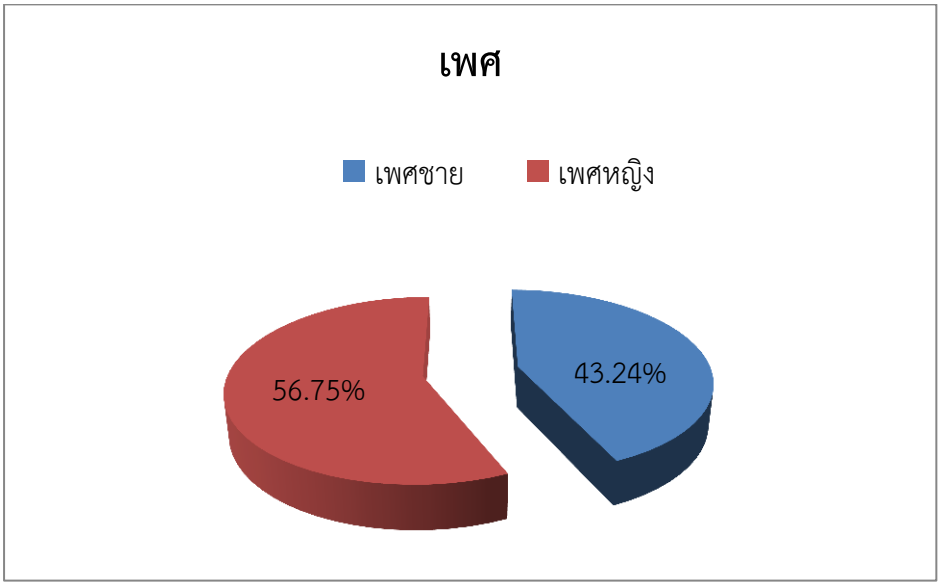
1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	160	43.24
เพศหญิง	210	56.75
รวม	**370**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.24

แผนภูมิที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



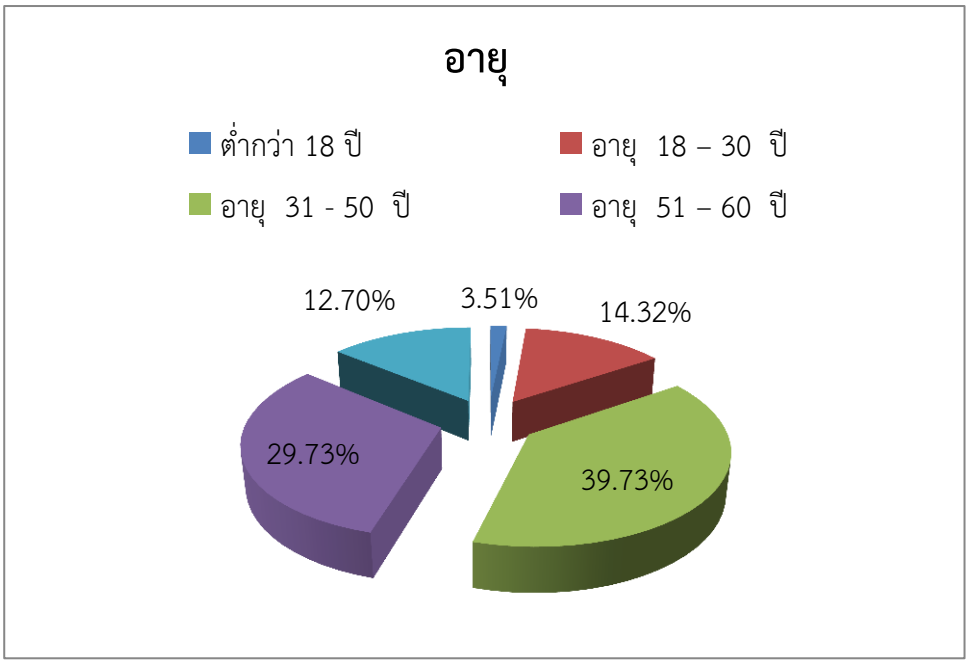
1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	13	3.51
อายุ 18 – 30 ปี	53	14.32
อายุ 31 - 50 ปี	147	39.73
อายุ 51 – 60 ปี	110	29.73
อายุสูงกว่า 60 ปี	47	12.70
รวม	**370**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.73 รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.73 และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.51

แผนภูมิที่ 2 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



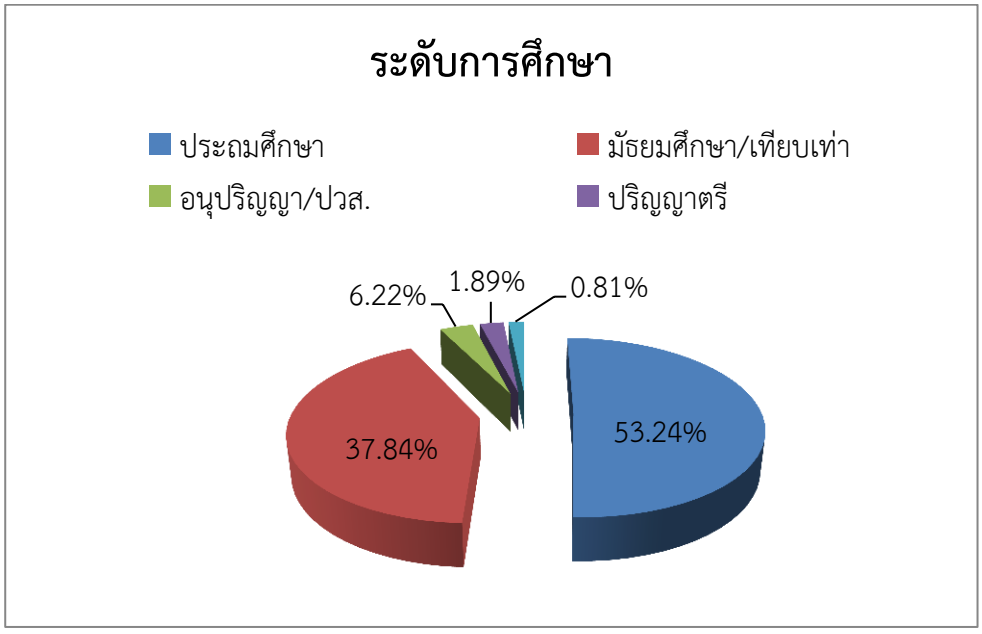
1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	197	53.24
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	140	37.84
อนุปริญญา/ปวส.	23	6.22
ปริญญาตรี	7	1.89
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.81
รวม	**370**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.24 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 37.84 และต่ำสุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.81

แผนภูมิที่ 3 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



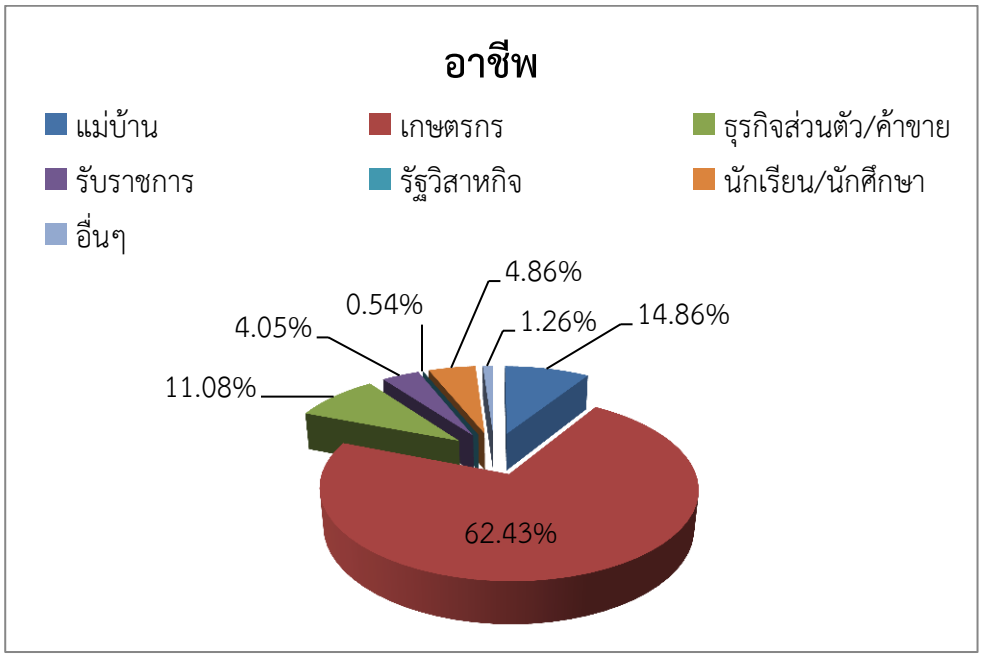
1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	55	14.86
เกษตรกร	231	62.43
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	41	11.08
รับราชการ	15	4.05
รัฐวิสาหกิจ	2	0.54
นักเรียน/นักศึกษา	18	4.86
อื่นๆ (ข้าราชการบำเหน็จ บำนาญ/ลูกจ้างรัฐ)	8	2.16
รวม	**370**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 62.43 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 14.86 และต่ำสุดคือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.54

แผนภูมิที่ 4 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม



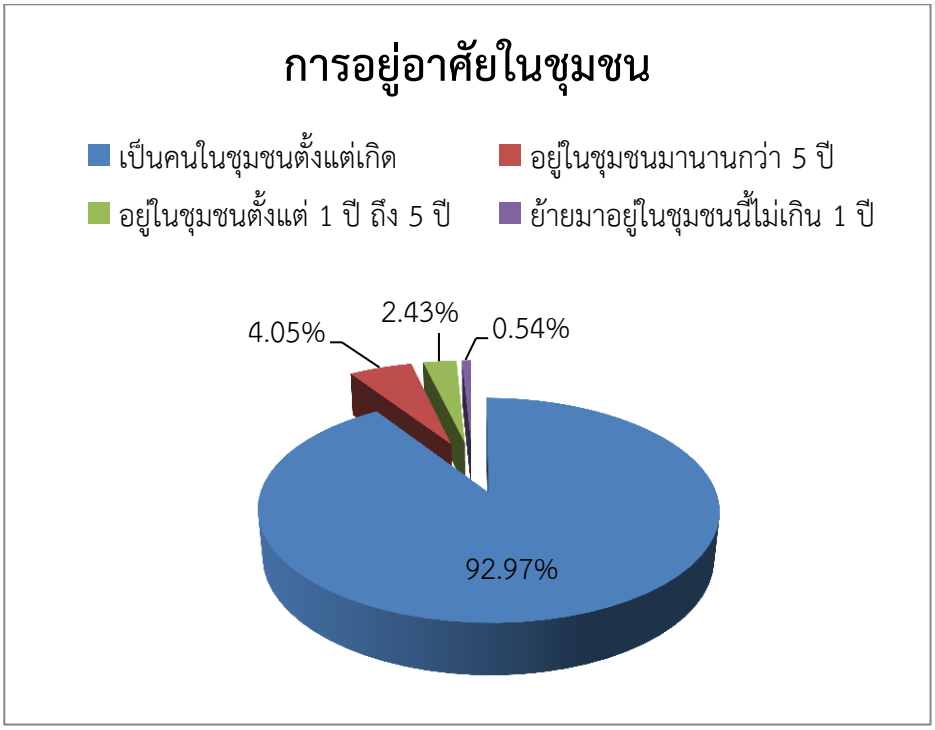
1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

การอยู่อาศัยในชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	344	92.97
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	15	4.05
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	2.43
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	2	0.54
รวม	**370**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด คิดเป็นร้อยละ 92.97 รองลงมาคือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.05 และต่ำสุดคือ ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.54

แผนภูมิที่ 5 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการ

โครงการที่ 1 โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก

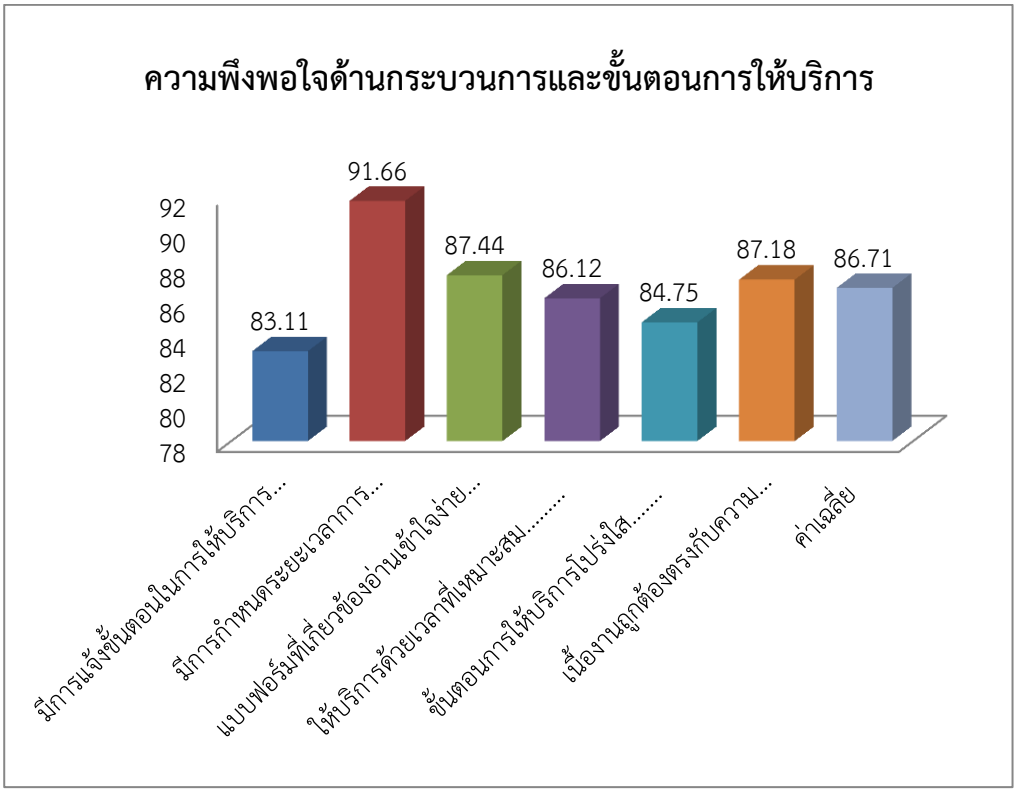
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	83.11	4.16	.60	มาก
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	91.66	4.58	.60	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่าย สะดวกแก่การกรอกข้อความ	87.44	4.37	.59	มาก
4. ให้บริการด้วยเวลาที่เหมาะสม ไม่นานเกินควร	86.12	4.31	.75	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใส ตรวจสอบได้	84.75	4.24	.72	มาก
6. เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	87.18	4.36	.70	มาก
ค่าเฉลี่ย	**86.71**	**4.34**	**.66**	**มาก**
ตอนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	87.81	4.39	.56	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	87.12	4.36	.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	84.17	4.21	.75	มาก
4. เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	72.77	3.64	.72	มาก
5. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน	89.26	4.46	.63	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ	70.92	3.55	.73	มาก
ค่าเฉลี่ย	**82.01**	**4.10**	**.69**	**มาก**

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน	87.49	4.37	.56	มาก
2. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	90.92	4.55	.60	มากที่สุด
3. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ	89.45	4.47	.57	มาก
4. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาดสะดวกสบาย และเพียงพอ	71.40	3.57	.72	มาก
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	88.87	4.44	.55	มาก
6. มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่างไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ	89.55	4.48	.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	**86.28**	**4.31**	**.58**	**มาก**
ตอนที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	85.91	4.30	.66	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา	83.85	4.19	.64	มาก
3. มีการให้บริการหลายช่องทาง	84.59	4.23	.50	มาก
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	74.04	3.70	.79	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	77.94	3.90	.65	มาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	87.86	4.39	.58	มาก
ค่าเฉลี่ย	**82.37**	**4.12**	**.64**	**มาก**

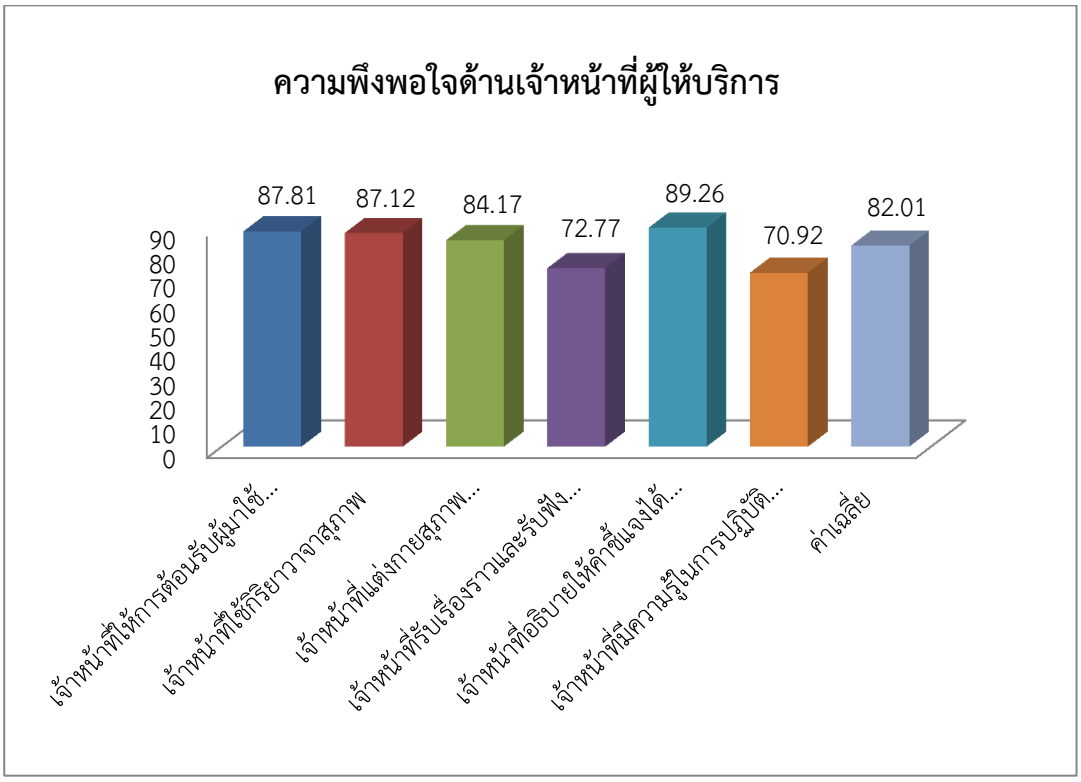
จากตารางที่ 6 ตอนที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.65 ($\bar{x}$ = 4.34, S.D. = .63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.66 (2) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่าย สะดวกแก่การกรอกข้อความ (ค่าเฉลี่ย = 4.37) คิดเป็นร้อยละ 87.44 (3) เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.36) คิดเป็นร้อยละ 87.18 (4) ให้บริการด้วยเวลาที่เหมาะสม ไม่นานเกินควร (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.12 (5) ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.75 และ (6) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.16) คิดเป็นร้อยละ 83.11

แผนภูมิที่ 6 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์



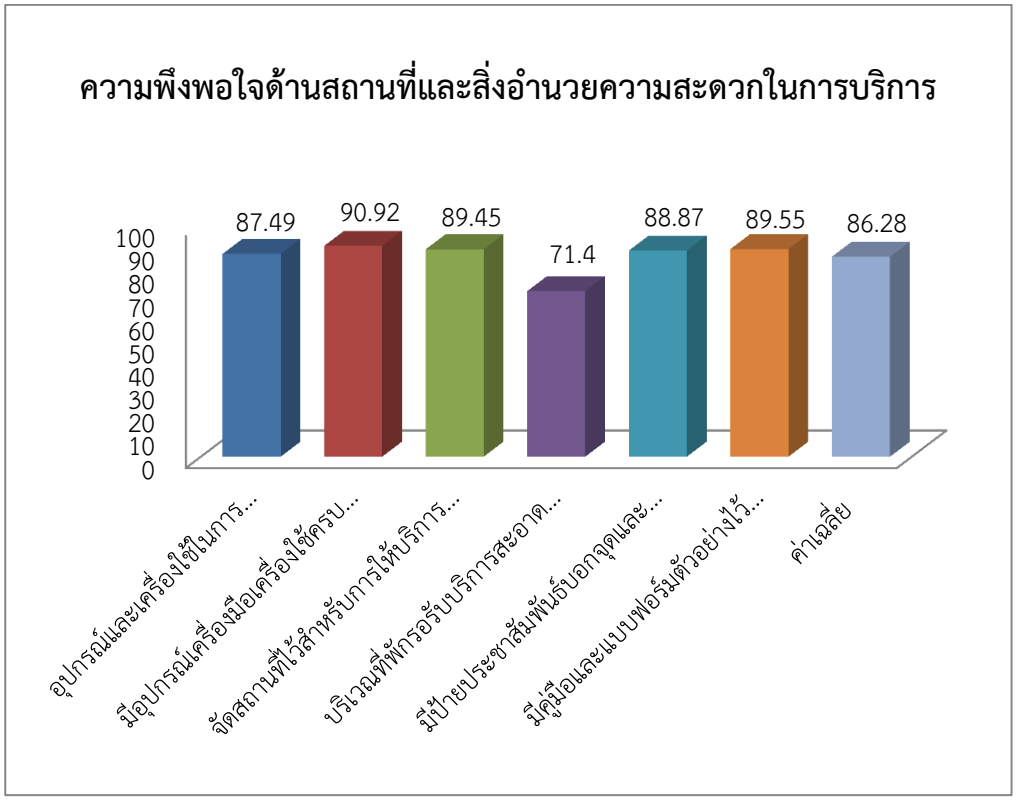
ตอนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.01 ($\bar{x}$ = 4.10, S.D. = .63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.26 (2) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.81 (3) เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.36) คิดเป็นร้อยละ 87.12 (4) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.17 (5) เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.64) คิดเป็นร้อยละ 72.77 และ (6) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.55) คิดเป็นร้อยละ 70.92

แผนภูมิที่ 7 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก



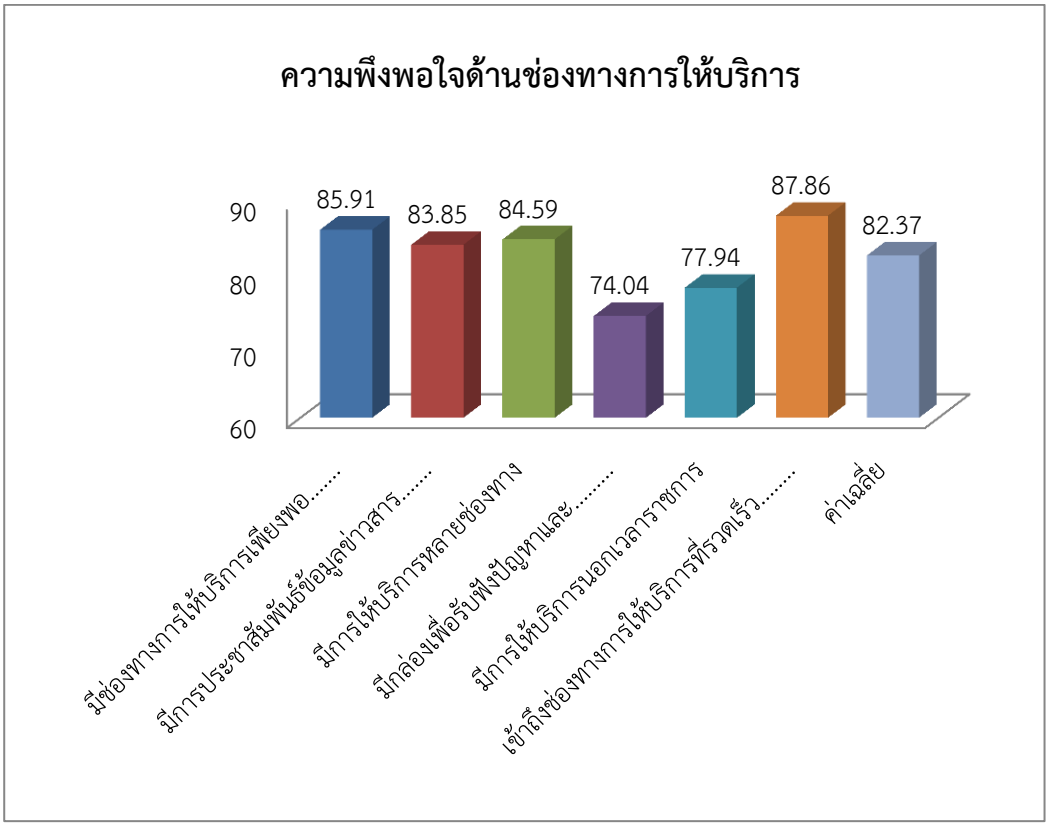
ตอนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.28 ($\bar{x}$ = 4.31, S.D. = .64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 90.92 (2) มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่างไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.55 (3) จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.45 (4) มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.44) คิดเป็นร้อยละ 88.87 (5) อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.37) คิดเป็นร้อยละ 87.49 และ (6) บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.57) คิดเป็นร้อยละ 71.40

แผนภูมิที่ 8 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก



ตอนที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.37 ($\bar{x}$ = 4.41, S.D. = .64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.86 (2) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 85.91 (3) มีการให้บริการหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.59 (4) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.85 (5) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) คิดเป็นร้อยละ 77.94 และ (6) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.70) คิดเป็นร้อยละ 74.04

แผนภูมิที่ 9 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านช่องทางการให้บริการโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก

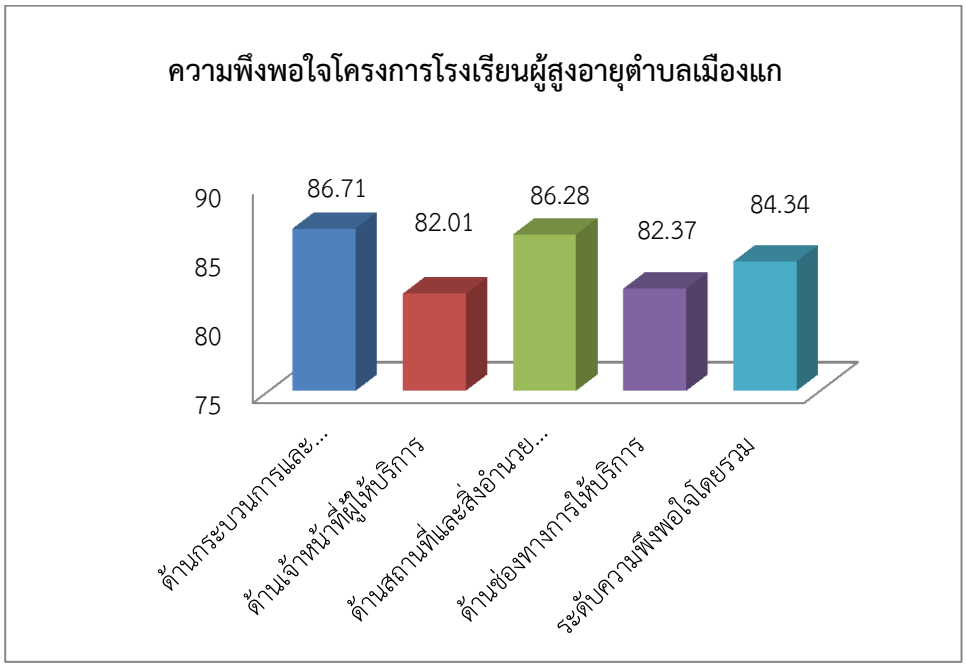


ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวมโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	86.71	4.34	.66	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82.01	4.10	.69	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	86.28	4.31	.58	มาก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	82.37	4.12	.64	มาก
โดยรวม	**84.34**	**4.22**	**.64**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวมโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.34 ($\bar{x}$ =4.22, S.D. = .64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.71 ($\bar{x}$ =4.34, S.D. = .66)

แผนภูมิที่ 10 แสดงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก



โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

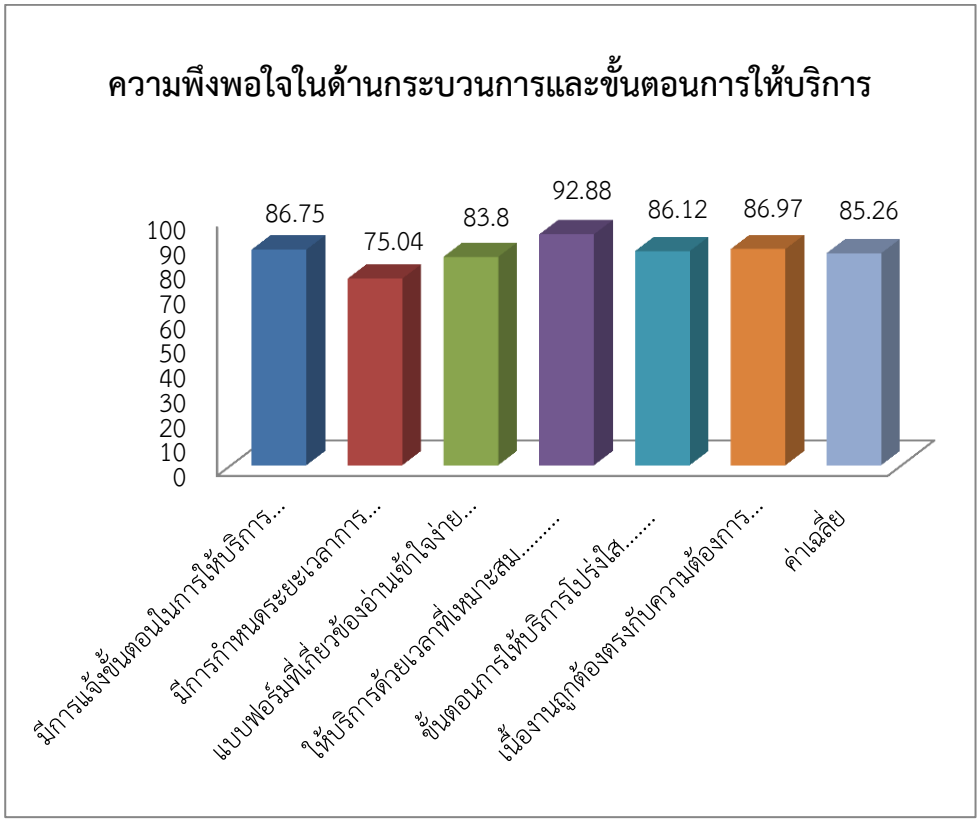
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	86.75	4.34	.66	มาก
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	75.04	3.75	.89	มาก
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่าย สะดวกแก่การกรอกข้อความ	83.80	4.19	.57	มาก
4. ให้บริการด้วยเวลาที่เหมาะสม ไม่นานเกินควร	92.88	4.64	.50	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใส ตรวจสอบได้	86.12	4.31	.63	มาก
6. เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	86.97	4.35	.65	มาก
ค่าเฉลี่ย	**85.26**	**4.26**	**.65**	มาก
ตอนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	84.80	4.24	.63	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	86.17	4.31	.61	มาก
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	89.71	4.49	.52	มาก
4. เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	78.42	3.92	.66	มาก
5. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน	74.14	3.71	.79	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ	88.13	4.41	.63	มาก
ค่าเฉลี่ย	**83.56**	**4.18**	**.64**	**มาก**

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน	87.44	4.37	.69	มาก
2. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	86.07	4.30	.69	มากที่สุด
3. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ	87.02	4.35	.61	มาก
4. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาดสะดวกสบาย และเพียงพอ	84.75	4.24	.62	มาก
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	75.15	3.76	.87	มาก
6. มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่างไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ	83.64	4.18	.73	มาก
ค่าเฉลี่ย	**84.01**	**4.20**	**.70**	มาก
ตอนที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	86.70	4.34	.64	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา	90.61	4.53	.50	มากที่สุด
3. มีการให้บริการหลายช่องทาง	84.38	4.22	.52	มาก
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	84.75	4.24	.50	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	72.41	3.62	.80	มาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	89.23	4.46	.51	มาก
ค่าเฉลี่ย	**84.70**	**4.23**	**.58**	**มาก**

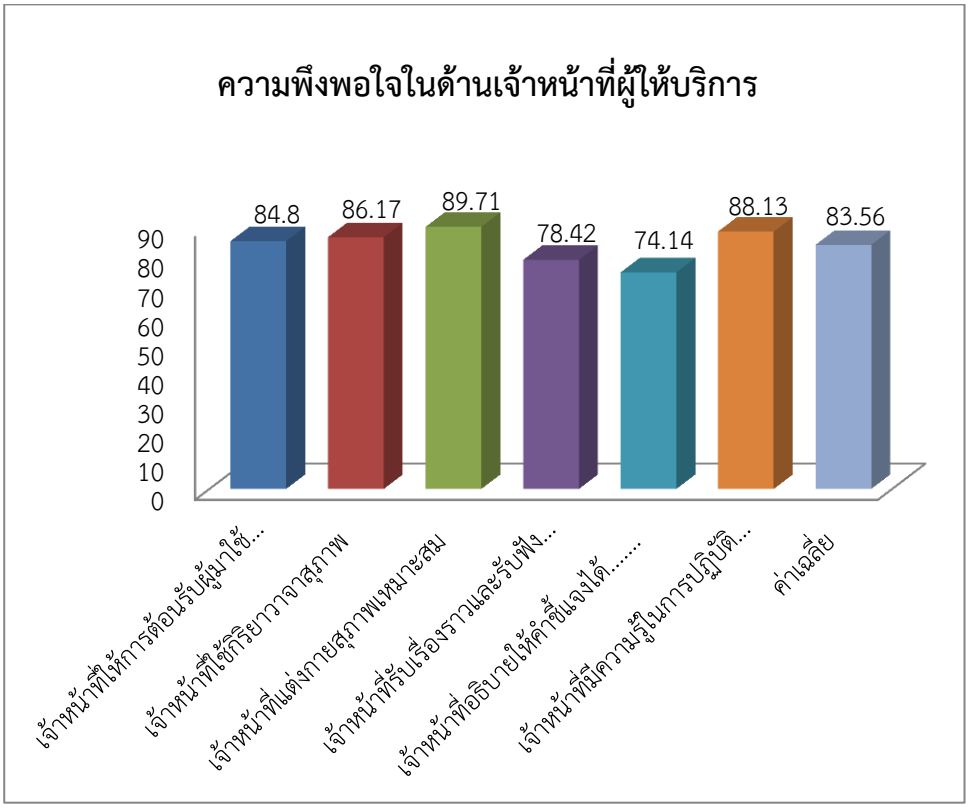
จากตารางที่ 8 ตอนที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.26 ($\bar{x}$ = 4.26, S.D. = .65) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) ให้บริการด้วยเวลาที่เหมาะสม ไม่นานเกินควร (ค่าเฉลี่ย = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 91.67 (2) เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.35) คิดเป็นร้อยละ 86.97 (3) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.34) คิดเป็นร้อยละ 86.75 (4) ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.12 (5) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่าย สะดวกแก่การกรอกข้อความ (ค่าเฉลี่ย = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และ (6) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.75) คิดเป็นร้อยละ 75.04

แผนภูมิที่ 11 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



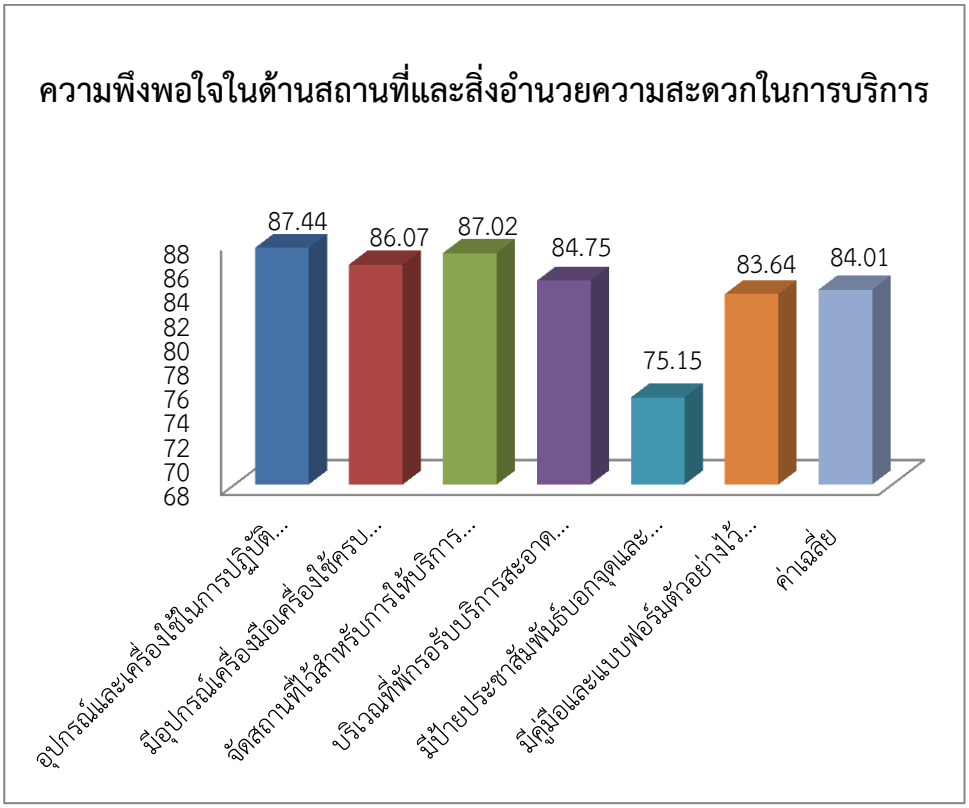
ตอนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.56 ($\bar{x}$ = 4.18, S.D. = .64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.71 (2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.41) คิดเป็นร้อยละ 88.13 (3) เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.17 (4) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.80 (5) เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) คิดเป็นร้อยละ 78.42 และ (6) เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.71) คิดเป็นร้อยละ 74.14

แผนภูมิที่ 12 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



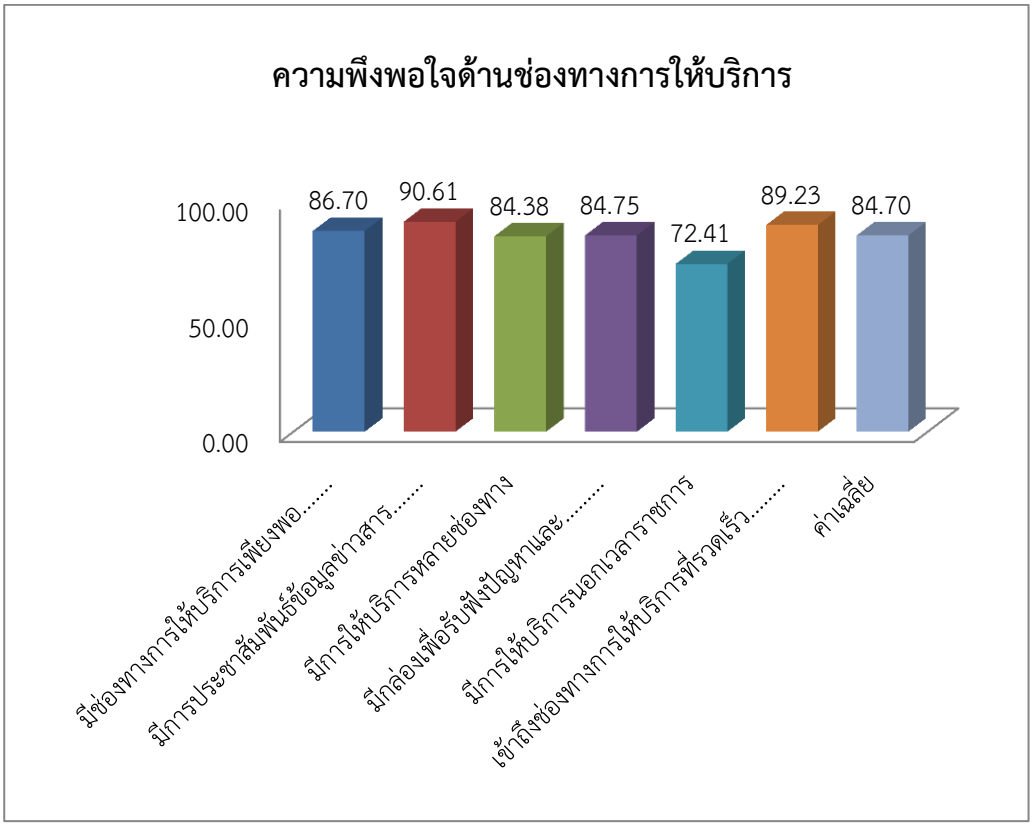
ตอนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.01 ($\bar{x}$ = 4.20, S.D. = .70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.37) คิดเป็นร้อยละ 87.44 (2) จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.02 (3) มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.07 (4) บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.75 (5) มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่างไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.64 และ (6) มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.76) คิดเป็นร้อยละ 75.15

แผนภูมิที่ 13 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



ตอนที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.70 ($\bar{x}$ = 4.23, S.D. = .58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.61 (2) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.23 (3) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.34) คิดเป็นร้อยละ 86.70 (4) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.75 (5) มีการให้บริการหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.38 และ (6) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ (ค่าเฉลี่ย = 3.62) คิดเป็นร้อยละ 72.41

แผนภูมิที่ 14 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านช่องทางการให้บริการโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

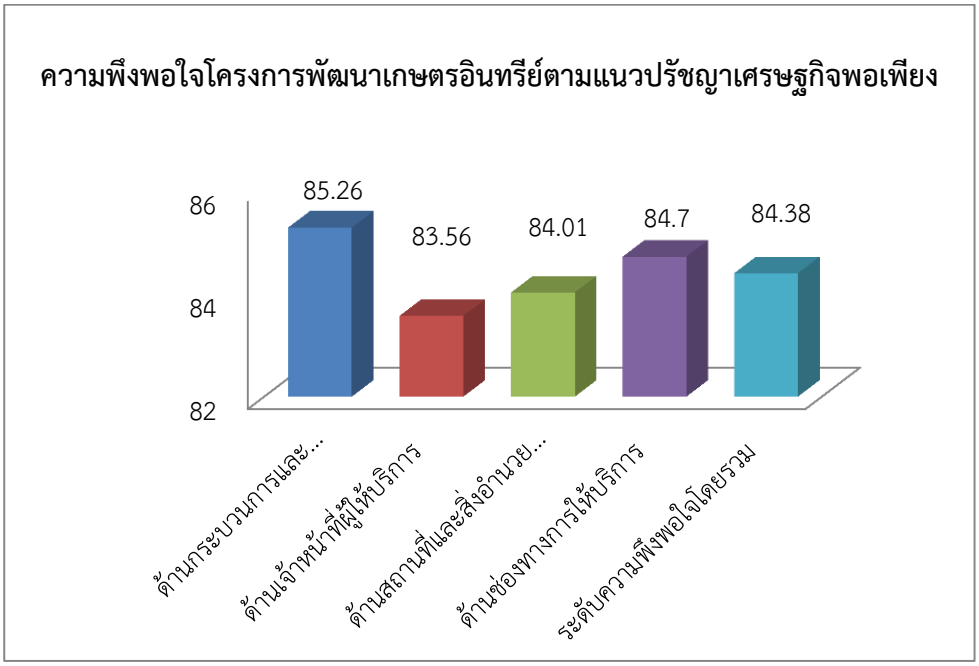


ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวมโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	85.26	4.26	.65	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	83.56	4.18	.64	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	84.01	4.20	.34	มาก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	84.70	4.23	.58	มาก
โดยรวม	**84.38**	**4.22**	**.64**	**มาก**

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวมโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.38 ($\bar{x}$=4.22, S.D. = .64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.26 ($\bar{x}$=4.26, S.D. = .65)

แผนภูมิที่ 15 แสดงความพึงพอใจโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



โครงการที่ 3 โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

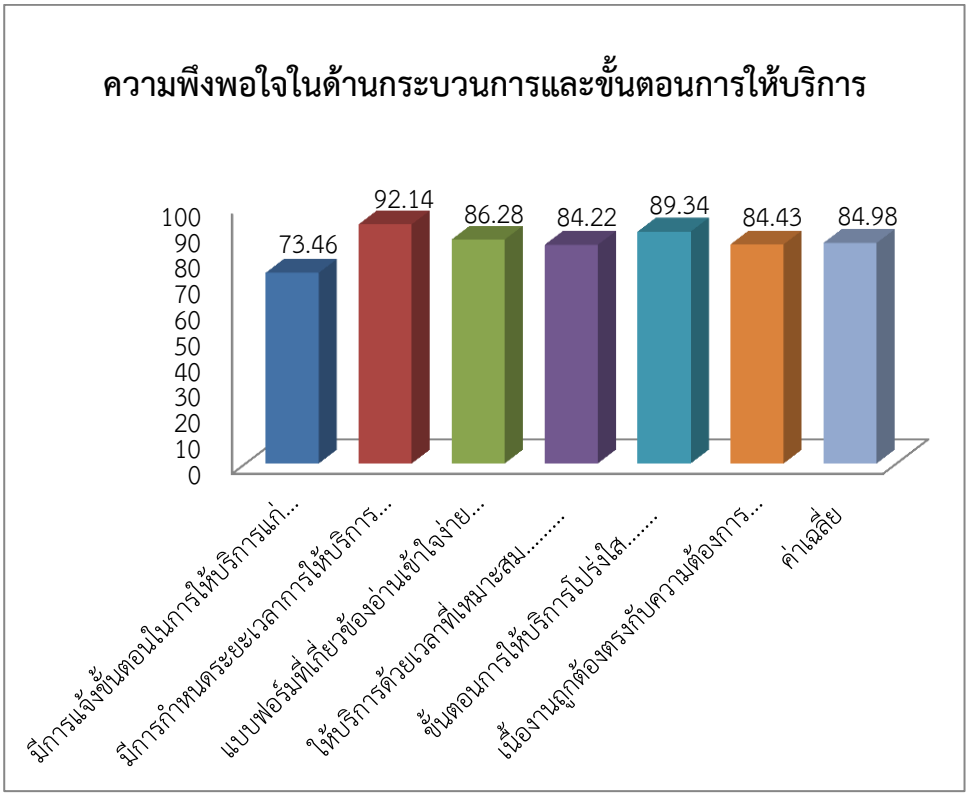
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านโครงการ โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	73.46	3.67	.87	มาก
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	92.14	4.61	.49	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่าย สะดวกแก่การกรอกข้อความ	86.28	4.31	.58	มาก
4. ให้บริการด้วยเวลาที่เหมาะสม ไม่นานเกินควร	84.22	4.21	.54	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใส ตรวจสอบได้	89.34	4.47	.51	มาก
6. เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	84.43	4.22	.52	มาก
ค่าเฉลี่ย	**84.98**	**4.25**	**.59**	**มาก**
ตอนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	90.61	4.53	.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	84.75	4.24	.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	72.41	3.62	.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	85.01	4.25	.50	มาก
5. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน	89.92	4.50	.52	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ	84.91	4.25	.53	มาก
ค่าเฉลี่ย	**84.62**	**4.23**	**.56**	**มาก**

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน	86.17	4.31	.56	มาก
2. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	90.24	4.51	.52	มากที่สุด
3. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ	84.22	4.21	.68	มาก
4. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาดสะดวกสบาย และเพียงพอ	72.98	3.65	.87	มาก
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	83.69	4.18	.64	มาก
6. มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่างไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ	85.49	4.27	.61	มาก
ค่าเฉลี่ย	**83.80**	**4.19**	**.65**	**มาก**
ตอนที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	72.98	3.65	.87	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา	83.69	4.18	.64	มาก
3. มีการให้บริการหลายช่องทาง	85.49	4.27	.61	มาก
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	83.85	4.19	.74	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	72.77	3.64	.72	มาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	88.52	4.43	.63	มาก
ค่าเฉลี่ย	**81.22**	**4.06**	**.70**	**มาก**

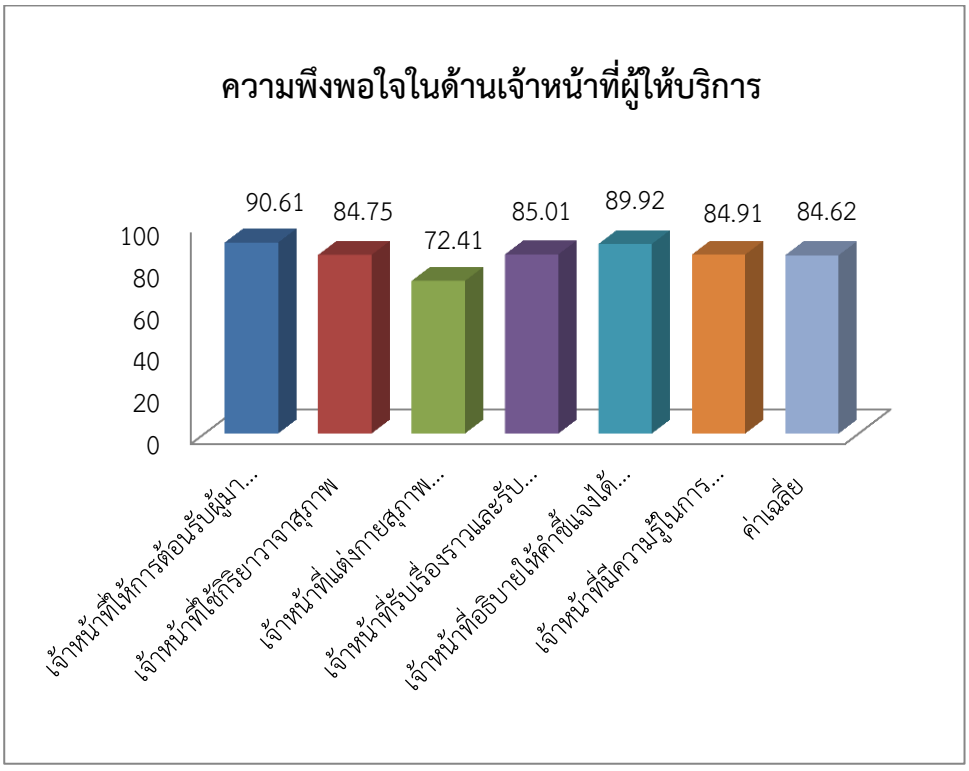
จากตารางที่ 8 ตอนที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.98 ($\bar{x}$ = 4.25, S.D. = .59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ (1) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.14 (2) ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.34 (3) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่าย สะดวกแก่การกรอกข้อความ (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.28 (4) เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.43 (5) ให้บริการด้วยเวลาที่เหมาะสม ไม่นานเกินควร (ค่าเฉลี่ย = 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.22 และ (6) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.67) คิดเป็นร้อยละ 73.46

แผนภูมิที่ 16 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



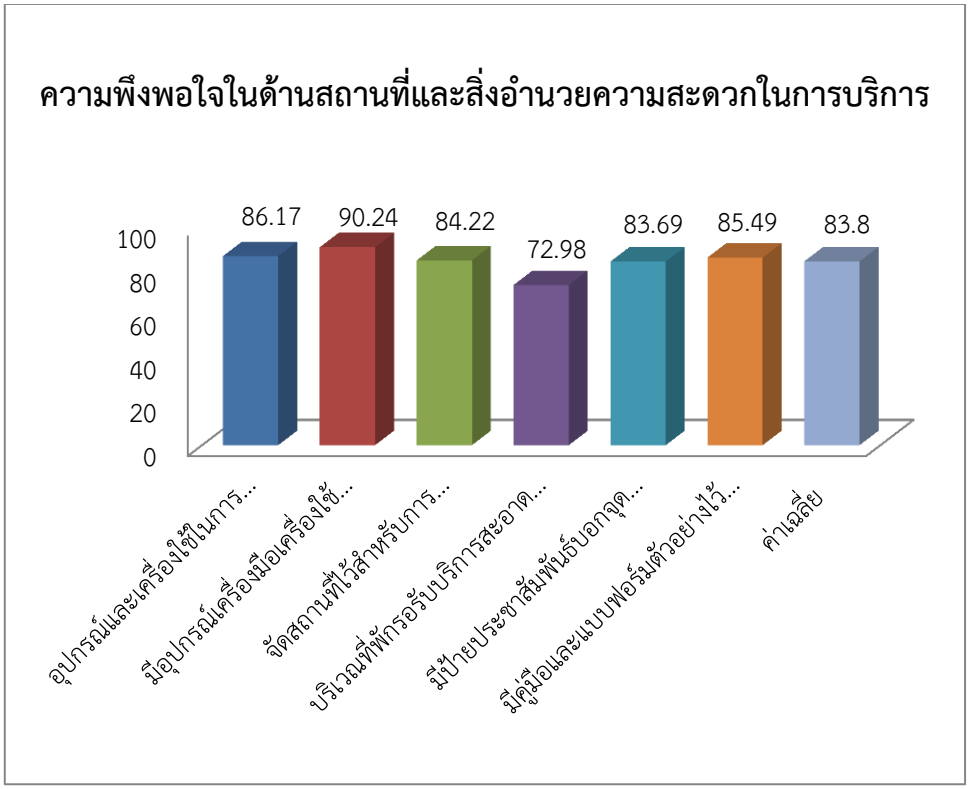
ตอนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.62 ($\bar{x}$ = 4.23, S.D. = .56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.61 (2) เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.92 (3) เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.25) คิดเป็นร้อยละ 85.01 (4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.25) คิดเป็นร้อยละ 84.91 (5) เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.75 และ (6) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.62) คิดเป็นร้อยละ 72.41

แผนภูมิที่ 17 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



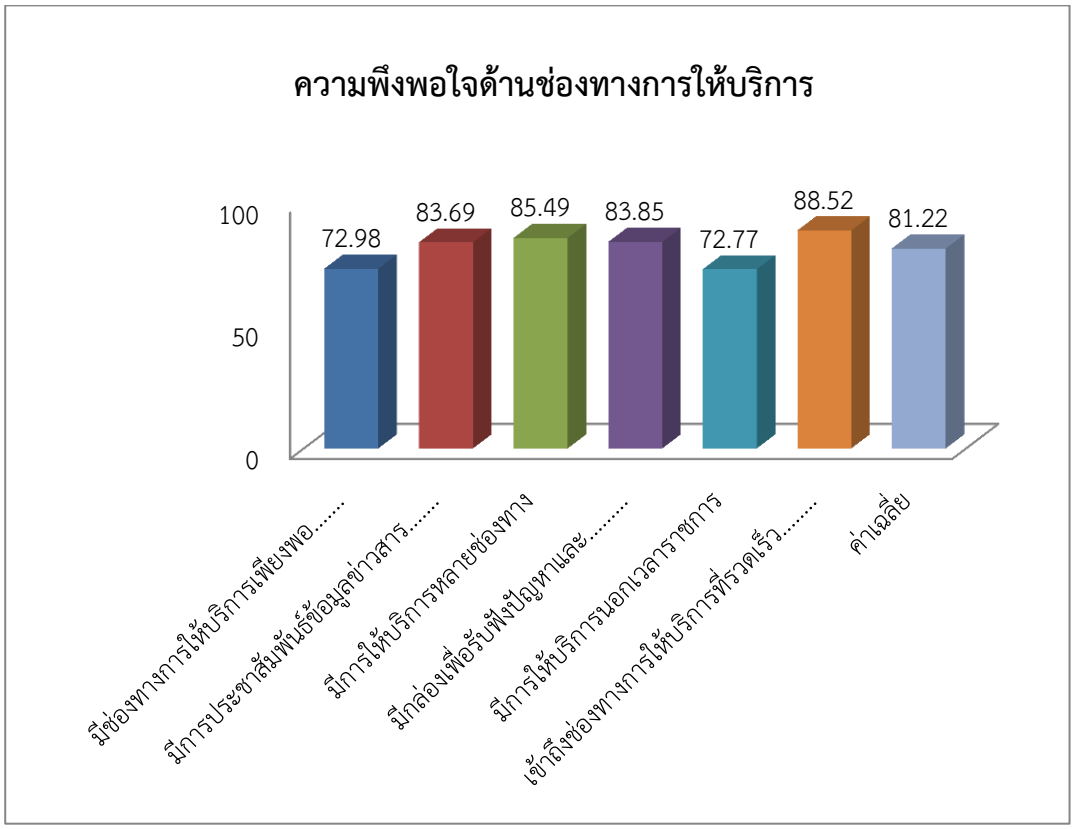
ตอนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.80 ($\bar{x}$ = 4.19, S.D. = .65) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.24 (2) อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.17 (3) มีคู่มือ และแบบฟอร์มตัวอย่างไว้ให้ใช้อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) คิดเป็นร้อยละ 85.49 (4) จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.22 (5) มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.69 และ (6) บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.65) คิดเป็นร้อยละ 72.98

แผนภูมิที่ 18 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



ตอนที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 81.22 ($\bar{x}$ = 4.06, S.D. = .70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.52 (2) มีการให้บริการหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.27) คิดเป็นร้อยละ 85.49 (3) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.85 (4) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.69 (5) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.65) คิดเป็นร้อยละ 72.98 และ (6) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ (ค่าเฉลี่ย = 3.64) คิดเป็นร้อยละ 72.77

แผนภูมิที่ 19 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านช่องทางการให้บริการโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

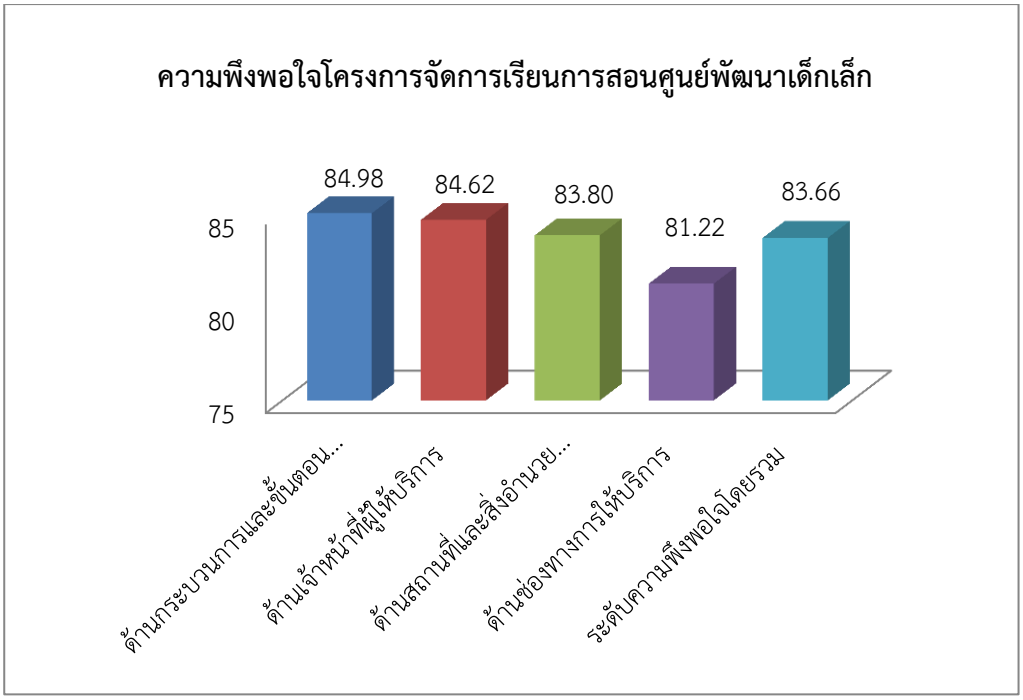


ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวมโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	84.98	4.25	.59	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	84.62	4.23	.56	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	83.80	4.19	.65	มาก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	81.22	4.06	.70	มาก
โดยรวม	**83.66**	**4.18**	**.63**	**มาก**

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวมโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.66 ($\bar{x}$=4.18, S.D. = .63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.98 ($\bar{x}$=4.25, S.D. = .59)

แผนภูมิที่ 20 แสดงความพึงพอใจโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 3 โครงการ

ตารางที่ 12 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 3 โครงการ

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก	84.34	4.21	.64	มาก
2. ความพึงพอใจโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	84.38	4.22	.64	มาก
3. ความพึงพอใจโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	83.66	4.18	.63	มาก
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	**84.13**	**4.21**	**.64**	**มาก**

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 3 โครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.13 ($\bar{x}$=4.21, S.D. = .64) เมื่อพิจารณาเป็นโครงการ พบว่า โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.38 ($\bar{x}$=4.22, S.D. = .64) รองลงมาคือ โครงการที่ 1 โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.34 ($\bar{x}$=4.21, S.D. = .64) และโครงการที่ 3 โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.66 ($\bar{x}$=4.18, S.D. = .63) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงาน

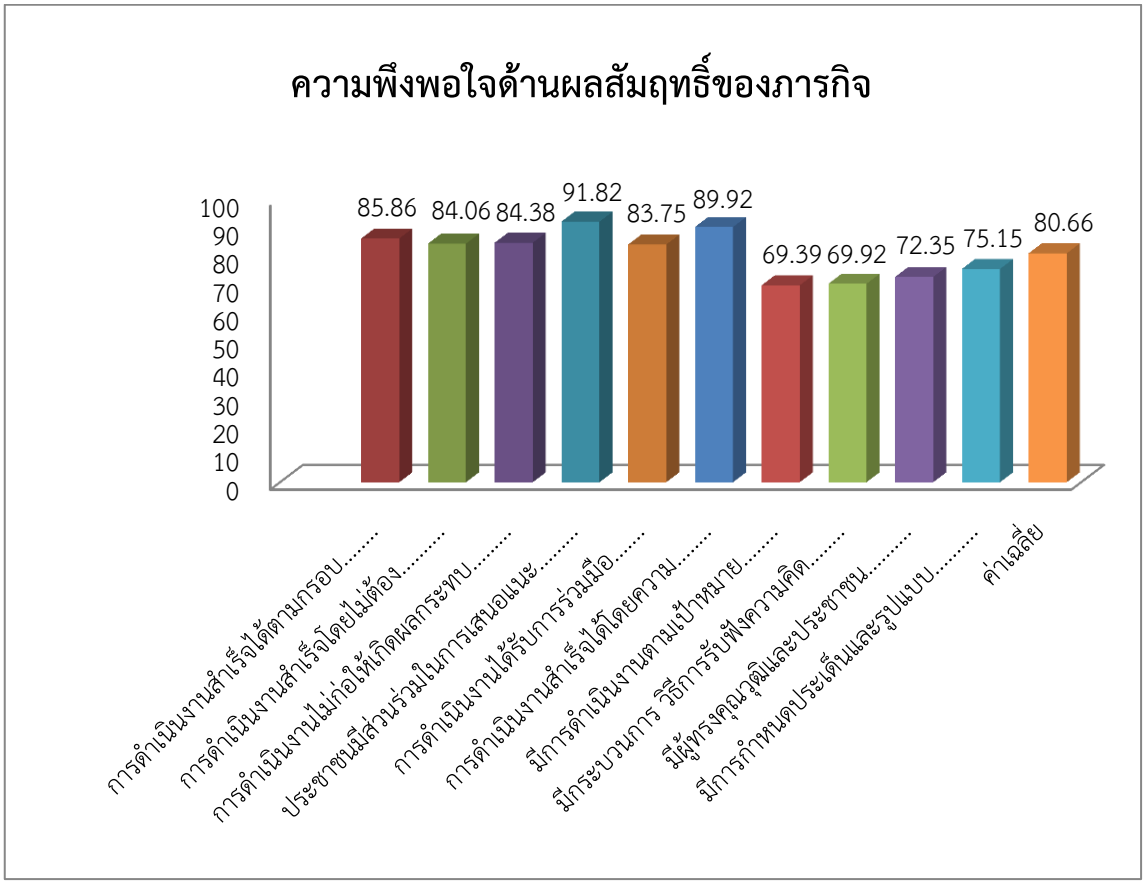
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 1 ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ				
1. การดำเนินงานสำเร็จได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด	85.86	4.29	.57	มาก
2. การดำเนินงานสำเร็จโดยไม่ต้องมีการแก้ไข	84.06	4.20	.60	มาก
3. การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ (เช่น งานซ่อมถนน)	84.38	4.22	.62	มาก
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะรูปแบบการดำเนินงาน	91.82	4.59	.51	มากที่สุด
5. การดำเนินงานได้รับการร่วมมือจากภาคประชาชนด้วยดี	83.75	4.19	.59	มาก
6. การดำเนินงานสำเร็จได้โดยความร่วมมือของบุคลากรในองค์การ	89.92	4.50	.51	มาก
7. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	69.39	3.47	.80	ปานกลาง
8. มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	69.92	3.50	.68	ปานกลาง
9. มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	72.35	3.62	.83	มาก
10. มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามประเมินผล	75.15	3.76	.90	มาก
ค่าเฉลี่ย	***80.66***	***4.03***	***.66***	***มาก***

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 2 ด้านคุณภาพของบริการ				
1. งานบริการที่ได้ครบถ้วนตามกำหนด	85.22	4.26	.50	มาก
2. งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา	89.76	4.49	.53	มาก
3. การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือมลพิษ (เช่น งานซ่อมถนน)	85.59	4.28	.53	มาก
4. งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ	91.72	4.59	.52	มากที่สุด
5. งานบริการที่ได้เพียงพอกับความต้องการ	86.02	4.30	.57	มาก
6. งานบริการที่ได้มีความเหมาะสมกับยุคสมัย	85.96	4.30	.57	มาก
7. มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	76.57	3.83	.76	มาก
8. มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	74.04	3.70	.70	มาก
9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ	75.04	3.75	.89	มาก
10. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	76.68	3.83	.87	มาก
ค่าเฉลี่ย	***82.66***	***4.13***	***.64***	***มาก***
ตอนที่ 3 ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ				
1. ผลงานที่ได้คุ้มค่ากับเงินงบประมาณ	84.12	4.21	.66	มาก
2. ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชน	88.50	4.42	.58	มาก
3. ผลงานที่ได้มีความทนทานต่อการใช้สอย	85.28	4.26	.57	มาก
4. ผลงานที่ได้มีความครบถ้วนสมบูรณ์	85.91	4.30	.58	มาก
5. ผลงานที่ได้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง	86.49	4.32	.54	มาก
6. ผลงานที่ได้มีความสมดุลกับทรัพยากรที่ใช้	87.86	4.39	.58	มาก
7. การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ	71.61	3.58	.73	มาก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
8. มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	72.30	3.61	.89	มาก
9. มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	71.29	3.56	.89	มาก
10. มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน	72.30	3.61	.79	มาก
ค่าเฉลี่ย	***80.56***	***4.03***	***.68***	***มาก***

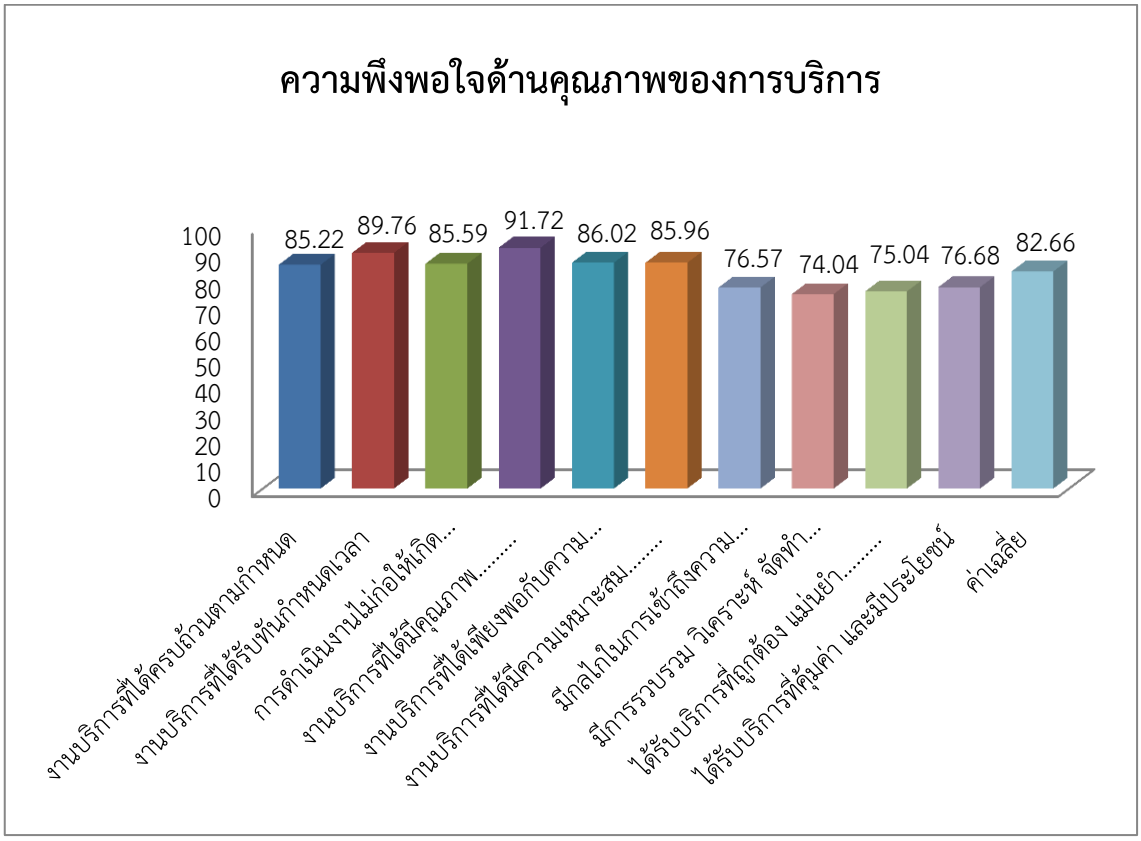
จากตารางที่ 13 ตอนที่ 1 ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 80.66 ($\bar{x}$ = 4.03, S.D. = .66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะรูปแบบการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.82 (2) การดำเนินงานสำเร็จได้โดยความร่วมมือของบุคลากรในองค์การ (ค่าเฉลี่ย = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.92 (3) การดำเนินงานสำเร็จได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.29) คิดเป็นร้อยละ 85.86 (4) การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ (เช่น งานซ่อมถนน) (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.38 (5) การดำเนินงานสำเร็จโดยไม่ต้องมีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย = 4.20) คิดเป็นร้อยละ 84.06 (6) การดำเนินงานได้รับการร่วมมือจากภาคประชาชนด้วยดี (ค่าเฉลี่ย = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.75 (7) มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามประเมินผล (ค่าเฉลี่ย = 3.76) คิดเป็นร้อยละ 75.15 (8) มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.62) คิดเป็นร้อยละ 72.35 (9) มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 3.50) คิดเป็นร้อยละ 69.92 และ (10) มีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย = 3.47) คิดเป็นร้อยละ 69.39

แผนภูมิที่ 21 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ



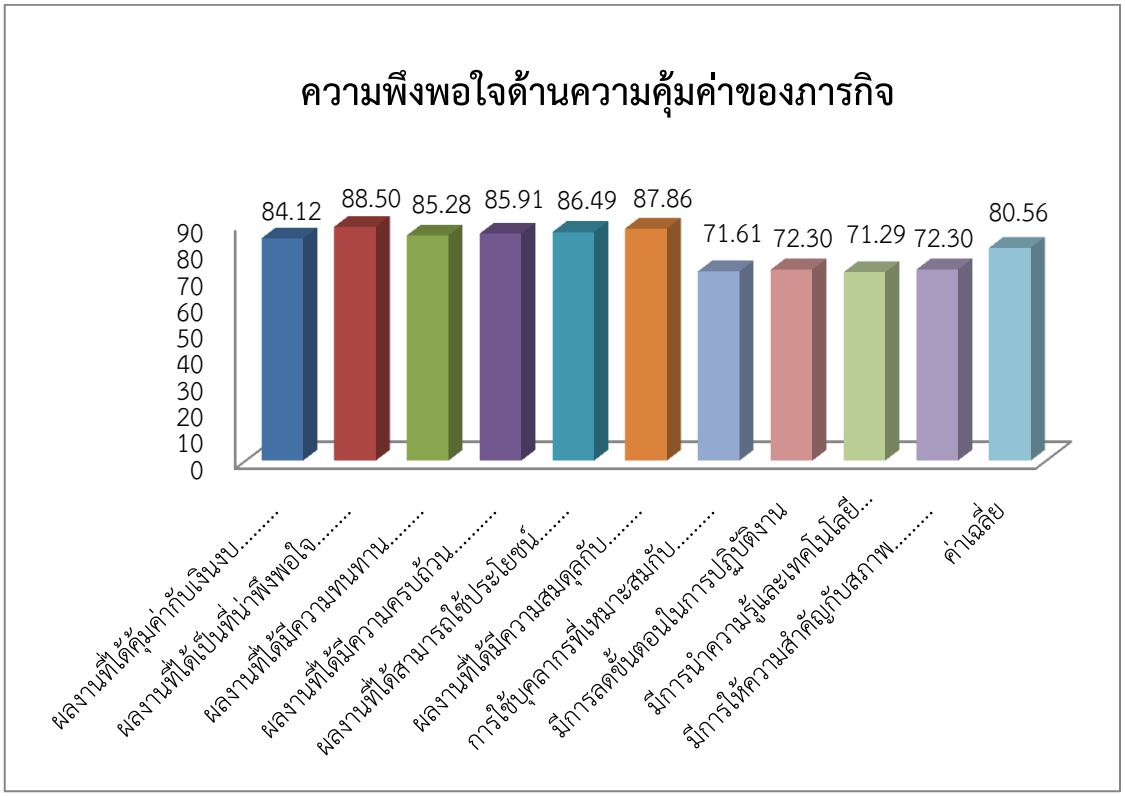
ตอนที่ 2 ด้านความคุณภาพของบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.66 ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = .64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.72 (2) งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.76 (3) งานบริการที่ได้เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.02 (4) งานบริการที่ได้มีความเหมาะสมกับยุคสมัย (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 85.96 (5) การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือมลพิษ (เช่น งานซ่อมถนน) (ค่าเฉลี่ย = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.59 (6) งานบริการที่ได้ครบถ้วนตามกำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.26) คิดเป็นร้อยละ 85.22 (7) ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.83) คิดเป็นร้อยละ 76.68 (8) มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.83) คิดเป็นร้อยละ 76.57 (9) ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 3.75) คิดเป็นร้อยละ 75.04 และ (10) มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.70) คิดเป็นร้อยละ 74.04

แผนภูมิที่ 22 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านคุณภาพของบริการ



ตอนที่ 3 ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 80.56 ($\bar{x}$ = 4.03, S.D. = .68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.50 (2) ผลงานที่ได้มีความสมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย = 4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.86 (3) ผลงานที่ได้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย = 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.49 (4) ผลงานที่ได้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 85.91 (5) ผลงานที่ได้มีความทนทานต่อการใช้สอย (ค่าเฉลี่ย = 4.26) คิดเป็นร้อยละ 85.28 (6) ผลงานที่ได้คุ้มค่ากับเงินงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย = 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.12 (7) มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.61) คิดเป็นร้อยละ 72.30 (8) มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.61) คิดเป็นร้อยละ 72.30 (9) การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.58) คิดเป็นร้อยละ 71.61 และ (10) มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.56) คิดเป็นร้อยละ 71.29

แผนภูมิที่ 23 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านความคุ้มค่าของภารกิจ



บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผลและข้อจำกัดของการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในปีงบประมาณ 2561 การศึกษามีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการคือ

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ใน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก 2) โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2) คุณภาพของบริการ และ 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ

3. เพื่อทราบถึงความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

5.2 สรุปผล

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองแก จำนวน 370 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อภาระงาน 3 โครงการ ประกอบด้วย 1) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก 2) โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 โครงการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20) คิดเป็นร้อยละ 84.13 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการที่ 2 โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.38 หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34) คิดเป็นร้อยละ 86.71 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10) คิดเป็นร้อยละ 82.01 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน" มากที่สุด

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.28 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) คิดเป็นร้อยละ 82.37 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.34

2. ความพึงพอใจโครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26) คิดเป็นร้อยละ 85.26 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ให้บริการด้วยเวลาที่เหมาะสม ไม่นานเกินควร" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.56 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20) คิดเป็นร้อยละ 84.01 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.70 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายโฆษณา" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.38

3. ความพึงพอใจโครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.25) คิดเป็นร้อยละ 84.98 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.62 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี" มากที่สุด

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) คิดเป็นร้อยละ 81.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.65

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลเมืองแก พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) คิดเป็นร้อยละ 81.29 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านคุณภาพของบริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.13) คิดเป็นร้อยละ 82.66 รองลงมาคือด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.03) คิดเป็นร้อยละ 80.66 ถัดมาคือด้านความคุ้มค่าของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.03) คิดเป็นร้อยละ 80.56

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองแก ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่าเทศบาลตำบลเมืองแกควรนำไปพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

โครงการที่ 1 โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก

<u>สิ่งที่ประทับใจ</u>

1. ประทับใจเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการความรู้ต่างๆ ให้กับผู้สูงอายุ
2. ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกัน มีความสนุกสนาน
3. การให้บริการตรวจสุภาพทุกเดือน
4. ผู้สูงอายุได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้มีการแสดงความคิดเห็น
5. ประทับใจคุณครูที่มาให้ความรู้ สอนสนุกสนาน และได้ออกกำลังกาย
6. ผู้สูงอายุได้รับประทานอาหารร่วมกัน
7. เป็นโครงการที่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลเมืองแกให้ดียิ่งขึ้น
8. ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ เป็นการผ่อนคลาย ไม่เหงา ทำให้ห่างจากโรคซึมเศร้า
๙. ผู้สูงอายุได้รวมกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกันมีโอกาสพูดคุย พบปะสังสรรค์กับบุคคลวัยเดียวกัน ให้ความช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน

<u>สิ่งที่ควรแก้ไข</u>

1. อยากให้เพิ่มสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. โต๊ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้สูงอายุที่ไปโรงเรียน

<u>ข้อเสนอแนะอื่นๆ</u>

1. อยากให้มีโครงการดีๆ แบบนี้ตลอดไป เพื่อจะได้เป็นต้นแบบแก่หน่วยงานอื่นในการให้บริการศึกษาดูงาน
2. อยากให้จัดสรรงบประมาณในการซื้อยาสามัญประจำบ้านไว้ประจำที่โรงเรียนผู้สูงอายุทุกแห่ง
3. อยากให้ช่วยเหลือด้านชุดฟอร์มในการใส่ไปโรงเรียนของผู้สูงอายุอยากให้เป็นฟอร์มเดียวกันโดยแยกตามหมู่บ้าน
4. อยากให้มีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ เช่น พาผู้สูงอายุไปปฏิบัติธรรม หรือไปศึกษาดูงานตามสถานที่ต่างๆ
5. อยากได้อุปกรณ์การเรียน เช่น สมุด หนังสือ ดินสอ ปากกา
6. อยากให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตัดผม เพื่อให้ผู้สูงอายุที่สนใจได้เรียนรู้
7. อยากให้มีการแจกผ้าห่มกันหนาวให้กับผู้สูงอายุที่ไปโรงเรียนเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ที่ยังไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ

โครงการที่ 2 โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

<u>สิ่งที่ประทับใจ</u>

1. ได้รับประทานข้าวที่ปลอดสาร
2. ลดต้นทุนการผลิต ไม่ต้องพึ่งปุ๋ยเคมี หรือสารเคมีต่าง
3. ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ ข้าวหอม อ่อน น่ารับประทาน
4. มีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในด้านเกษตรอินทรีย์อยู่เสมอ

<u>สิ่งที่ควรแก้ไข</u>

- อยากให้ปรับปรุงด้านการให้บริการแหล่งน้ำ เพราะน้ำขาดแคลนในช่วงหน้าแล้งทำให้ไม่สามารถทำอะไรได้เลยต้องปล่อยรกร้าง

<u>ข้อเสนอแนะอื่นๆ</u>

1. อยากให้มีการจัดตั้งกลุ่มข้าวปลอดสาร และทำเป็นสินค้า OTOP เพื่อปลูกเป็นรายได้เสริม
2. อยากให้สนับสนุนเมล็ดพันธุ์ผักปลูก และเพิ่มถั่วเหลือง ถั่วเขียว เพื่อปลูกเป็นรายได้เสริมในช่วงหน้าแล้ง
3. อยากให้สนับสนุนด้านเจาะบ่อบาดาลในแปลงที่เข้าร่วมโครงการเพราะน้ำไม่เพียงพอในช่วงหน้าแล้ง
4. อยากให้สนับสนุนถังปุ๋ยหมัก
5. อยากให้มีการจัดอบรมการทำปุ๋ยหมัก การทำน้ำหมัก การทำปุ๋ยชีวภาพ
6. อยากให้มีรณรงค์ให้เกษตรกรที่อยู่ในพื้นที่ที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการเกษตรอินทรีย์หันมาสนใจเห็นประโยชน์และเข้าร่วมมากขึ้น
7. อยากให้เจ้าหน้าที่มาตรวจคุณภาพดินและให้คำแนะนำในการบำรุงดินและการทำลายวัชพืช
8. อยากให้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการทำเกษตรอินทรีย์ และแนะนำความรู้เพิ่มเติมใหม่ ๆ เกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์
9. อยากให้สนับสนุนเมล็ดพันธุ์ปลูกในช่วงหน้าแล้ง และให้ความรู้เกี่ยวกับพืชหน้าแล้ง ที่ปลูกง่าย
10. อยากให้เจ้าหน้าที่ติดตามและประเมินผลเป็นระยะ
11. อยากให้สนับสนุนเรื่องพันธุ์ข้าวใหม่ ๆ
12. อยากให้มีการประกวดและให้รางวัล เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกษตรกรเข้าร่วมโครงการมากขึ้น

โครงการที่ 3 โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก

<u>สิ่งที่ประทับใจ</u>

1. คุณครูมีการดูแลเอาใจใส่เด็กดี
2. มีการบ้านให้กับเด็กๆ ทุกวัน
3. มีนมโรงเรียนแจก และอาหารกลางวันทำให้ลดค่าใช้จ่ายทางครอบครัว
4. มีกิจกรรมระหว่างผู้ปกครองกับเด็กเป็นประจำ
5. ห้องนักเรียน ห้องน้ำ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
6. คุณครูติดตามเยี่ยมบ้านเด็กนักเรียนเป็นประจำ
7. เวลาบุตรหลานไม่สบายคุณครูจะโทรแจ้งผู้ปกครองทันที และสามารถดูแลเด็กในช่วยไม่สบายได้ดี
8. มีการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น โครงการสายใยรักครอบครัว โครงการกิน กอด เล่น เล่า สานสัมพันธ์

<u>สิ่งที่ควรแก้ไข</u>

- อยากให้ปรับปรุงพื้นที่ตรงทางเดินให้มีหลังคากันฝน

<u>ข้อเสนอแนะอื่นๆ</u>

1. อยากให้เพิ่มการให้บริการวันหยุดสำหรับเด็กที่ผู้ปกครองไม่ว่างสามารถนำเด็กมาไว้ที่โรงเรียนได้
2. อยากให้รับสมัครเด็กนักเรียนอายุต่ำกว่านี้
3. อยากให้มีการติดเครื่องปรับอากาศตามห้องเรียนเวลานอนเด็กจะได้หลับสบาย
4. อยากให้ขยายเวลาเลิกเรียน
5. อยากให้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนพาเด็กและผู้ปกครองไปทัศนะศึกษาหรือไปดูงานนอกสถานที่

ข้อเสนอแนะโดยรวม

1. พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน และระบบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ มุ่งสร้างและบูรณะสาธารณูปการและการไฟฟ้า เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

2. พัฒนาแหล่งน้ำ มุ่งพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภคเพื่อความสะดวกสบายในการใช้น้ำของประชาชน

3. พัฒนาการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มุ่งส่งเสริมการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ

4. พัฒนาเศรษฐกิจแบบพอเพียง การพัฒนาอาชีพและการท่องเที่ยว มุ่งส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน

5. พัฒนาสาธารณสุขและการกีฬา มุ่งป้องกัน รักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนโดยเน้นการออกกำลังกาย

6. พัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มุ่งเฝ้าระวังและป้องกันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

7. พัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มุ่งส่งเสริมให้ความรู้กับประชาชน ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

8. พัฒนาสังคม ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมในชุมชน ส่งเสริมสวัสดิการและการนันทนาการเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

5.3 อภิปรายผลและข้อจำกัดของการวิจัย

1. อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองแก ต่อภาระงาน 3 โครงการ ประกอบด้วย 1) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก 2) โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 โครงการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20) คิดเป็นร้อยละ 83.95 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลเมืองแก ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2. 1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลเมืองแกได้ 7 คะแนน

2. ข้อจำกัดของการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 3 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือ ไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

กนกพรรณ ธีระคำศรี.(2540). การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎร์ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). การพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัดอำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ปทุมธานี : โรงพิมพ์ หจก. สยามสเตชั่นเนอรี่ซัพพลายส์.

กรองแก้ว อยู่สุข. (2542**).พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เกรียงไกร นันทวัน (2546) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสารคาม.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ

เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.อัดสำเนา.

โกวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551) การสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.(2553). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

จิรกัญญา อ่อนละออ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 2-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ฉัตราพร เสมอใจ. (2546). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรกมลการพิมพ์.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546)**. การตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทส.เอเซียเพรส.

นันทพร รัฐถาวร. (2543) **การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด.** ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคมมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชม ศรีสะอาด. 2535. **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุญเลิศ ธงสะอาดและ สมศักดิ์บุญชุบ. (2550) **การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.** จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี** รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1 กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

———— แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (2561-2564). เทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม, จังหวัดสุรินทร์.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

วาทินี ไล้ง้อ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี**.

วิชัย เชื่อมวรศาสตร์. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานบริการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

สมหมาย เปียถนอม. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม** : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

สุธีรา ตะริโย. (2545). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ.การค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาษาอังกฤษ

Anderson, James. (1996). Public Policy Making: An Introduction. 3rd edition. Massachusetts : Houghton Mifflin College Div.

Cochran, Charles L., and Eloise F.Malone.(1995) *Public Policy:Perspectives and Choices.* New York : McGraw-Hill.

Cochran, Clarke E., Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer.(1999). American Public Policy: An Introduction 6th. ed. New York: St. Martin's Press.

Dye, Thomas R. (1992) *Understanding Public Policy.*7th.ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Easton, David.(1965) *A Systems Analysis of Political Life.* New York : John Willey and Son.

Lasswell, Harold D. (1958). *Politics: Who Gets What, When, How.* New York: Meridian Books.

Lineberry, Robert L. (1978). American Public Policy: What Government Does and What Difference It Makes. New York: Harper Collins College Div.

Lowi, Theodore J.(1964).American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory. World Politics 16, (July 1964):667-715.

Maslow, Abraham.(1970). Motivation and Personality. New York : Harper and Row Publishers.

McClelland, D.C. (1988). *Human Motivation*.Cambridge University Press.

Peters, B. Guy. (1999) *American Public Policy : Promise and Performance*. N.Y.: Chatam House/Seven Rivers.