



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์
PEOPLE SATISFACTION WITH THE SERVICES OF
KHANG-ANN SUBDISTRICT MUNICIPALITY,
PRASAT DISTRICT, SURIN PROVINCE

วิทยานิพนธ์

ของ

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน

(๒๐๒๒)

หน้า ๑

เลขทะเบียนหนังสือ.....	167162
Bib - Id.....	1111-๕
Barcode.....	3112 ๑๖๑๕
เลขเรียกหนังสือ.....	๑๕๕๑๕
	หน้า ๑
	๑/๒๕

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

สิงหาคม 2549


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ISBN 974 - 692 - 352 - 8




คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ
นายอมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์


.....ประธานกรรมการควบคุม
(ดร.สาธิต พลเจริญ)


.....กรรมการควบคุม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประชัน กะเนวัน)


.....กรรมการควบคุม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามอุทธิ)


.....กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประกิจ จันตะเคียน)


.....กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยงค์ ชรรมสุภา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สงวน สหวงษ์)

วันที่ ..๖.. เดือน ..สิงหาคม.. พ.ศ. 2549

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์		
ผู้วิจัย	นายอมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน		
กรรมการควบคุม	ดร.สาธิต ผลเจริญ		ประธานกรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประชัน คณะเนวัน		กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์		กรรมการ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขา	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งาน คือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 4,551 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากร โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าตั้งแต่ 0.75 - 0.88 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.986 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test Independent และ ANOVA ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจด้านบริการงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านงานบริการสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากรพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพอาชีพนั้นมีความพึงพอใจการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

TITLE	People Satisfaction with the Services of Khang-ann Subdistrict Municipality, Prasat District, Surin Province	
AUTHOR	Amonsak Srivikranyothin	
ADVISORS	Doctor Satit Pholcharoen,	Thesis Advisor
	Assistant Professor Prachun Khanaewan,	Co-advisor
	Assistant Professor Wuttinan Ramlit,	Co-advisor
DEGREE	Master of Public Administration	MAJOR Public Administration
SCHOOL	Buriram Rajabhat University	YEAR 2006

ABSTRACT

This research was aimed to study and compare people satisfaction with the services of Khang-ann Sub district Municipality, Prasat District, Surin Province focusing on 3 issues which were infrastructure development work, public health work and general of service work. The people who were over 18 years old and who had the right to vote were 4,551 people. The samples were selected randomly from those participants accordingly to the sample size of Taro Yamane formula, with 95 % of reliability level. These samples of this research were 368 people. The questionnaires included three sections with 0.75 – 0.88 discriminating values and $r = 0.986$. The statistics used to analyze the data comprised percentage, mean, standard deviation, t-test Independent, and ANOVA. The study found the following results.

1. The levels of people's satisfaction with the services as a whole was at average level. When the satisfaction was classified into each issue, the researcher found that the satisfaction with the infrastructure service was at moderate level, the health service was at moderate level, and the general service was also at moderate level.

2. The comparison of people's satisfaction. After classifying accordingly to population status, the researcher found that there were no differences among those factors, but there were statistical significant different at .05 for those who had different careers.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตาช่วยเหลือ ให้การแนะนำ และ
แก้ไข ด้วยผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คร.สาธิต ผลเจริญ ประธานกรรมการ
ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน และผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รวมทั้งได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประกิจ
จันตะเทียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยงค์ ธรรมสุภา และคร.อรวรรณ สีนทองน้อย ที่ให้
คำชี้แนะแนวทางในการแก้ไข และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เพื่อให้สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาจากคณาจารย์ จึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็น
อย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ตลอดจน
ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่ให้ความสะดวกในการประสานงานจน
งานวิทยานิพนธ์สำเร็จด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาวทั้ง 3 คน และหลาน ๆ ที่คอยให้กำลังใจ
และขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ทุกคนที่ช่วยส่งเสริม ให้กำลังใจ และสละเวลาให้คำปรึกษากับผู้เขียน
ตลอดมา

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
ความหมายของความพึงพอใจ.....	6
การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
ความหมายของการบริการ.....	10
ลักษณะของการให้บริการ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery).....	13
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance).....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One - Stop Service).....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Citizen).....	18
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow a Hierarchy of Needs).....	18
แนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาล.....	20
สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุรินทร์.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	55
ความมุ่งหมายของการวิจัย	55
สมมติฐานของการวิจัย.....	55
วิธีดำเนินการวิจัย	55
สรุปผลการวิจัย	57
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก แผนที่เขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์	68
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	70
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	75
ภาคผนวก ง คำอำนาจจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย	84

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนราษฎรและจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน.....	24
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรแยกตามหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน.....	32
3 จำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ แสดงเป็นภาพรวม.....	41
5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน.....	42
6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านงานบริการด้านสาธารณสุข.....	43
7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านงานบริการทั่วไป.....	44
8 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ.....	45
9 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอายุ.....	45
10 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
11 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอาชีพ.....	47
12 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ด้านงานบริการสาธารณสุขจำแนกตามกลุ่มอาชีพ	49
14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ด้านงานบริการทั่วไป จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	50
15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	51
16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามรายได้	51
17 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านระบบการให้บริการ	52
18 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านกระบวนการให้บริการ	53
19 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53
20 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ.....	54

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9 มีแนวนโยบายที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจและการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานของรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และพระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติการกิจการจัดการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่ว่าเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน โดยต้องการให้ประชาชน

ได้มีโอกาสเข้ามามีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง หรือเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เทศบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเขตเทศบาล ให้มีความเป็นอยู่ที่ดี และปลอดภัยในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งยังต้องดูแลเรื่องสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้กับชุมชน และต้องส่งเสริม บำรุง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งด้านการคมนาคม ด้านการรักษาความสะอาด ด้านสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ ให้มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และด้านการบริการในด้านต่าง ๆ ภายในพื้นที่เขตเทศบาล

เทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอลำปาง จังหวัดสุรินทร์ ได้มีนโยบายในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งทางเทศบาลตำบลก้งแอน พบว่าประชาชนเกิดปัญหาด้าน โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการ ซึ่งในปัจจุบันทางเทศบาลตำบลก้งแอน ได้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างมาก มีการเพิ่มจำนวนประชากร และการขยายตัวของครัวเรือนเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการค่อนข้างจะดำเนินการเต็มพื้นที่ แต่ก็ยังมีบางพื้นที่ที่ระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการยังไม่ถึง ขังขาดเรื่องแสงสว่างของไฟฟ้า ระบบประปา ทางระบายน้ำ และถนนที่เกิดการชำรุดเสียหาย และปัญหาสุดท้ายที่เห็นได้เด่นชัดที่สุดก็คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม การไม่มีที่ทิ้งขยะที่ดี รวมทั้งควันไฟที่พ่อด้าแม่ด้า ขาขของจำพวกปิ้ง ย่าง ได้ส่งกลิ่นรบกวนประชาชนและร้านค้าที่อาศัยอยู่บริเวณรอบ ๆ ก่อให้เกิดความรำคาญ

และเจ็บป่วยขึ้นได้ (สุรินทร์, เทศบาลตำบลก้งแอน. 2547 : 47-56)

ปัจจุบันการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล หรือเอกชน เน้นความสำคัญในด้านการให้บริการ ถ้าบริษัทใดมีระบบการให้บริการลูกค้าที่ดี ก็จะเป็นที่ถูกลูกค้าก็จะได้รับการยกย่อง และทำให้ลูกค้าพอใจที่จะมารับการบริการในครั้งต่อ ๆ ไปอย่างเต็มใจ เช่น ร้านสะดวกซื้อ ที่มีบริการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ ในจุดเดียว ซึ่งลูกค้าที่มารับบริการสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น สามารถชำระได้ในทีเดียวสะดวกทุกเวลาที่ต้องการใช้บริการ ซึ่งได้รับการบริการที่ดี และรวดเร็ว เพียงเข้าไปใช้บริการที่ร้านสะดวกซื้อแห่งนั้น

เทศบาลตำบลก้งแอนจึงจำเป็นต้องมีการบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามหลักการของการบริการสาธารณะ ให้กับประชาชนผู้อยู่อาศัยในเขตเทศบาล ด้วยความเสมอภาค และต้องมีความต่อเนื่องในการให้บริการ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และตามความต้องการของประชาชน ดังนั้นเทศบาลจึงต้องมีการกิจในหลาย ๆ ด้านที่ ต้องบริการ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งประชาชน จะต้องได้รับการบริการจากทางเทศบาลเป็นอย่างดี

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลก้งแอน ถือว่า มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลก้งแอน ประสบความสำเร็จ เป็น ไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยจะต้องให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคอย่างเป็นธรรม ตามหลักทฤษฎีการให้บริการของ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millett) ซึ่งเป็นทฤษฎีการให้บริการที่น่าสนใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการกับประชาชน ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชน ต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน ว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูล สารสนเทศในการจัดการบริหารงานด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ที่ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ จากเทศบาล มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลในการเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ ของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีจำนวน 9 หมู่บ้าน/ชุมชน ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปซึ่งมีจำนวน 4,551 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากรโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) จำนวนทั้งสิ้น 368 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ไว้ 2 ตัวแปร ดังนี้

- 2.1 ตัวแปรต้น คือปัจจัยภูมิหลังของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

- 2.2 ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมี 3 งานหลัก คือ

- 2.2.1 งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

- 2.2.2 งานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

- 2.2.3 งานบริการทั่วไป

3. ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาตั้งแต่ เดือน มีนาคม 2548 ถึง เดือน สิงหาคม 2549

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ตามทฤษฎีของ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett) โดยศึกษาเฉพาะกิจกรรม 3 งานหลัก คือ

- 4.1 งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 4.2 งานสาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม
- 4.3 งานบริการทั่วไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่ชอบ และสุขใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าทางด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงออกมา
2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีรายชื่อในการใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้ง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
3. เขตตำบลที่อยู่อาศัย หมายถึง ตำบลที่เป็นที่ตั้งของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัด สุรินทร์ ซึ่งมีทั้งหมด 9 หมู่บ้าน/ชุมชน ได้แก่
 - หมู่ที่ 1 ชุมชนปะอาว
 - หมู่ที่ 2 ชุมชนบุเจก
 - หมู่ที่ 3 ชุมชนทะเลเม็งครีบ
 - หมู่ที่ 5 ชุมชนอังกัญ
 - หมู่ที่ 8 ชุมชน โลกมะกะ
 - หมู่ที่ 16 ชุมชนหนองก้อล
 - หมู่ที่ 17 ชุมชนครองธรรม
 - หมู่ที่ 7 ชุมชนสัมพันธ์ (บางส่วน)
 - หมู่ที่ 5 ชุมชนตาม่อน ตำบลบ้านพลวง (บางส่วน)
4. การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้การสงเคราะห์ การต้อนรับ การอำนวยความสะดวก การให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนในเขตเทศบาลทั้งในส่วนที่มีการร้องขอและไม่ร้องขอ ตลอดจนกิจกรรมนั้นจะต้องมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก เพราะถ้าเกิดการหยุดชะงักจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลที่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งานต่อไปนี้

5.1 งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลจะต้องจัดทำให้ประชาชนโดยทั่วไปในเขตพื้นที่อย่างทั่วถึง โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องมาติดต่อสัมพันธ์กับสำนักงานเขตเทศบาลตำบลก้งแอน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนในด้านคมนาคม เช่น การก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ตรอก ซอย สะพาน คลองตลอดจนการจัดให้ไฟทางสาธารณะ และการดูแลรักษาสาธารณสมบัติ เป็นต้น

5.2 งานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพความสะอาดและการควบคุมโรคติดต่อ เช่น การจัดเก็บขยะ การฉีดพ่นสารเพื่อกำจัดยุงลาย ค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะ การขน ทำลาย ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า ถนน ที่สาธารณะ ตลาด เป็นต้น

5.3 งานบริการทั่วไป หมายถึง บริการที่ให้กับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะเช่น การชำระภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ซึ่งต้องมาขอรับบริการจากทางเทศบาลตำบล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 ลักษณะของการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One - Stop Service)
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Citizen)
7. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)
8. แนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาล
9. สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ดังนี้

อนาสตาซี (Anastasi. 1976 : 534) ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นพวก ๆ ในทางชอบหรือไม่ชอบ

เดลโต (Delto. 1968 ; อ้างถึงใน นิเมธ พรหมพยัค. 2542 : 16) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของหรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

วีรูม (Vroom. 1964 ; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์. 2546 : 7) กล่าวว่า ทักษะคติ และความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable ได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิตด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เดวิส (Davis. 1981 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ บุญทำนุก. 2540 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจหรือไม่พอใจของคนที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนที่มีต่องาน และสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ”

กู๊ด (Good. 1973 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ บุญทำนุก. 2540 : 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทักษะคติของบุคคลที่มีต่องาน”

เชลลี่ (Shelly. 1975 ; อ้างถึงใน กวี เจริญผล. 2545 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ” กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วอลเลซทีน (Wallestein. 1971 ; อ้างถึงใน กวี เจริญผล. 2545 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End state in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman. 1973 ; อ้างถึงใน วีระ ไชยะเดชะ. 2543 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

มอร์ส (Morse. 1955 ; อ้างถึงใน สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. 2544 : 23) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงสิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และ

ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกกร็อง เมื่อใดที่ความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกในทางบวก หรือความรู้สึกในทางที่ติดต่อกับสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และความเชื่อที่เหมาะสม ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ อายุ สถานภาพทางสังคม อาชีพ รายได้ ขนาดของครอบครัว ระดับการศึกษา ตลอดจนภูมิหลังด้านเชื้อชาติ และวัฒนธรรมประเพณี

แชปลิน (Chaplin. 1968 ; อ้างถึงใน อิศรา ภูมาศ. 2546 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ”

โสภานนท์ ศรีวิเศษ (2544 : 4) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ ต่อสภาพบางอย่าง ต่อบุคคลหรือต่อสิ่งของ เช่น ความพอใจ หรือ ความไม่พอใจ

พิน คงพูน (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

อัจฉรา โทบุญ (2538 : 11-12) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นปรากฏการณ์ในแง่ของนามธรรมที่เกี่ยวกับความสบายใจ หรือความสุขที่ได้ประสบว่าเป็นความพึงพอใจที่ประเมินไว้ในเรื่องของทัศนคติ หรือ “ความพึงพอใจหมายถึง ระดับความลงรอยระหว่างความคาดหมายของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริง

หลุย จัป้าเทศ (2533 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ดิลก มุลวงษ์ (2537 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการอันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจ และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ คนทำงานจะตัดสินใจระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เป็นเกณฑ์ ความพอใจในงานจะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่ความไม่พอใจในงานจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีต่องาน

กิตติมา ปรีดีดิลก (2524 ; อ้างถึงใน กิตตินันท์ ธรรมบพ. 2542 : 48) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองของเขาได้

ชริณี เลขจินดา (2530 ; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. 2546 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุ จุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2515 ; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. 2546 : 8) นิยาม ความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ทัศนคติหรือความพึงพอใจสามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งทั้งสองคำนี้ สื่อถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่ชอบ และสุขใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าทางด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงออกมา ซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) ทิศทางลบ (Negative Direction) หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือ รู้สึกเฉย ๆ (Non Reactive) ไม่มีความรู้สึกไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

การศึกษาวจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทยมักนิยมศึกษากันในสองมิติดังนี้ (ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. 2546 : 10)

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงาน
 2. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการ ประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดคนั้น
- ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับ ความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและ ต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

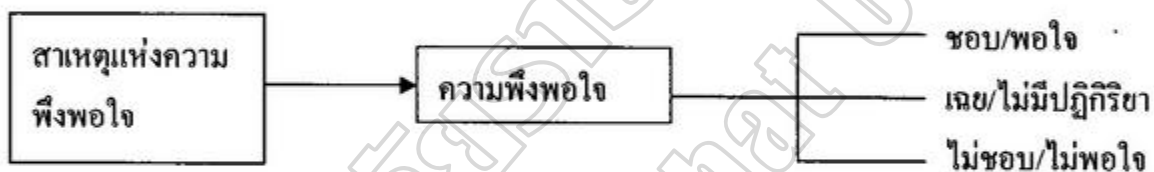
ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษา ส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของ ความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจ เป็นผลจากการประเมินค่า ของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอกดังกล่าว มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้ สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการ

เป็นปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้นเนื่องจากความพึงพอใจหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึงบริการที่ได้รับ ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจจึงหมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีรู้สึกเช่นไรต่อการบริการที่ตนได้รับนั้น ซึ่งอาจจะชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ หรือรู้สึกเฉย ๆ ใดอย่างหนึ่ง โดยความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

เมื่อได้รับความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว วัตถุประสงค์ที่สองคือ การค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งได้แก่สาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้น ว่าเป็นเพราะอะไรจึงเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ

นั่นคือในกรอบแนวความคิดในการศึกษาจะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม และเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ เป็นตัวแปรอิสระ ดังแสดงในแผนภาพต่อไปนี้



โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในบริการ สาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่อง ความเสมอภาคของบริการที่ได้รับความเพียงพอทั่วถึงของบริการ ความสะดวกรวดเร็วของบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่อง ค่าจ้าง สวัสดิการ นโยบายของสถานที่ทำงาน ฯลฯ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

จินดนา บุญบงการ (2539 : 47-48) ได้ในความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้

อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อ ความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Earthy Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Response แสดงออกถึงความนับถือให้เกิดริศผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงาน อย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ ขององค์การด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อน โชน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการ มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ดังนั้น การบริการจึงหมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของ สิ่งใด แต่ออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยา ให้เกิดความพึงพอใจ

ลักษณะของการให้บริการ

มิลเลท (Millett. 1954 : 397 – 400) กล่าวว่า องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคติที่ว่า ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการกับประชาชน ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการสาธารณะ จะต้องมีลักษณะ การกำหนดเวลาในการให้บริการที่แน่นอน และให้บริการทันต่อเวลาที่เหมาะสม ต่อผู้มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ หรือจำนวนในการให้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานให้เจริญก้าวหน้าหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เพนเชนสกาย และ โทมัส (Penchansky and Tomas. 1981 : 127 - 140) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะของที่ตั้งและการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
4. ความสามารถของผู้รับบริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้หมายรวมถึงการยอมรับในตัวของผู้ให้บริการด้วย

บี.เอ็ม. เวอร์ม่า (B.M. Verma. 1986 ; อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง. 2542 : 10) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

เว็บบอร์ (Weber. 1966 ; อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง. 2542 : 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่มีความพอใจ สนใจหรือเป็นพิเศษกับทุกคน ปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่อมีสภาพที่เหมือนกัน

มณีวรรณ ดันไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

• กุลธน ธนาพงศธร (2538 : 303-304) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ ต้องสนองตอบความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ให้บริการ
 3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะได้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ อย่างเห็นชัดชัด
 4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการขอรับบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป
- สรุป จากแนวความคิดที่กล่าวมาข้างต้นนี้ กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความประหยัด ความมากน้อยของปริมาณการให้บริการ ความสอดคล้องของการให้บริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ และการยอมรับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้ยึดหลักแนวความคิดของ จอห์น ดี. มิลเลท เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเป็นหลัก

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

การให้บริการสาธารณะ ถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการ โดยตรง โดยองค์การหรือหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะ

เป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ใน การพิจารณาความหมายหรือนิยามของการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ ความหมาย ลักษณะ และองค์ประกอบไว้ดังนี้

มณีวรรณ คັນไทย (2533 : 27) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะนอกจากจะหมายถึง การให้บริการของรัฐดังกล่าวแล้วยังหมายถึงการที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชนออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน ปริมิตร อัมพันธุ์, 2538 : 28) ได้ให้ความหมายของ การให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการ ให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 81) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้

เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2537 : 13) ได้ให้ความหมาย ของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบ ที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

บรรจบ กาญจนกุล (2533 : 80-82) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไปคือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้หรือไม่ เพียงใดอย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

สุเมธ ดันดิเวชกุล (2547). (ออนไลน์) ให้ความหมาย ทศพิธราชธรรมหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) นี้ แปลเป็นไทยว่า ธรรมรัฐ ธรรมาภิบาล บรรษัทภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ฯลฯ แต่ก็สับสนชวนคิดของฝรั่งไม่ได้ หรือจะเป็นเพราะไม่เข้าใจว่าจริง ๆ แล้วคืออะไร ก็อาจจะเป็นได้ จึงต้องพูดทับศัพท์ภาษาต่างประเทศไว้ทุกครั้ง ซึ่งคำว่า “ธรรมาภิบาล” นี้ ลองย้อนกลับไปพิจารณาอย่างถ่องแท้แล้วจะเห็นได้ว่าพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงเปล่งคำว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance ตั้งแต่คำนี้ยังไม่เกิด ยังไม่มี หลายสิบปีล่วงมาแล้ว ตั้งแต่วันแรกที่เสด็จขึ้นครองราชย์ว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม” คำว่า ธรรม หรือหลักธรรม

ในการครองแผ่นดินนี้ ส่วนหนึ่งก็คือ ทศพิธราชธรรม ๑๐ ประการ นั่นเอง และหลัก ๑๐ ประการนี้ก็คือ ธรรมาภิบาล ที่สมบูรณ์ ลึกซึ้ง ครบถ้วน ครบทุกมิติยิ่งกว่า Good Governance เสียอีก

“ธรรมาภิบาลอำนาจ,” (2549). (ออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารองค์กรที่สร้างขึ้นเพื่อองค์กรที่ก้าวหน้า เป็นแนวทางการบริหารที่ขึ้นอยู่บนความเชื่อว่าด้วยกลไกที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสามารถสร้างองค์กรที่พัฒนาไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง มีการปรับ เปลี่ยน เพิ่ม ทอน คิดสร้างสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรให้รับมือกับโลกรอบด้านที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างได้ผล

ธรรมาภิบาล เป็นเครื่องมือที่องค์กรต่าง ๆ ใช้เพื่อสร้างอนาคตที่ดีขึ้น กระบวนการบริหารจัดการสำหรับโลกที่ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญที่สุดอาศัยธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐาน เมื่อคนบนโลกของเราต่างมีความรู้ มีพัฒนาการทั้งด้านสติปัญญาและอารมณ์ สามารถสร้าง และใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในชีวิต ได้มากกว่าเมื่อก่อนมากมาย และยังก้าวต่อไปอยู่ตลอดเวลา เราจึงเลือกการบริหารจัดการที่จะรองรับความก้าวหน้าที่รวดเร็วเช่นนี้ได้โดยมั่นใจว่าองค์กรจะเปลี่ยนแปลง รับกับเหตุการณ์ได้ และมั่นคง ยั่งยืน ให้องค์กรเป็น สิ่งมีชีวิตที่มีพัฒนาการอยู่เสมอ เครื่องมือหลักในการบริหารจัดการ ประกอบด้วยหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 แนว คือ

1. นิติธรรม
2. การมีส่วนร่วม
3. ความโปร่งใส
4. การรับผิดชอบตรวจสอบได้
5. ประสิทธิภาพ
6. คุณธรรม

ธรรมาภิบาลทำให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวรองรับความคิดใหม่ ๆ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้รวดเร็ว เมื่อองค์กรเคลื่อนไหวโดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน ด้วยหลักการมีส่วนร่วม เมื่อองค์กรมุ่งใช้ทรัพยากรที่มี ด้วยหลักประสิทธิภาพ เมื่อทุกอย่างเปิดเผยให้ทุกการเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลง ก้าวหน้า อยู่ในสายตาของทุกคนในทีม บุคลิกของธรรมาภิบาลทันเหตุการณ์อยู่เสมอ เป้าหมายข้างหน้าคือ การ ไปให้ไกล เรากำลังจะไปให้ไกลกว่าที่เคย และการก้าวไกล ๆ นั้นต้องการเครื่องมือที่แตกต่างจากแนวทางประเพณีนิยม

จากแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล สามารถสรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมืองไปในทางที่ถูกต้องตามหลักทศพิธราชธรรม ซึ่งโดยรวม ๆ แล้วจำเป็นจะต้องยึดถือหลักในการบริหารคือ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส

หลักการรับผิดชอบตรวจสอบได้ หลักประสิทธิภาพ และ หลักคุณธรรม จึงจะสามารถบริหาร บ้านเมืองให้เป็นสุขได้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One - Stop Service)

“One stop service,” (2549). (ออนไลน์). การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่าง ๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับ ความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (Virtual Service Office) ขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนผ่านทางระบบ Internet ในเรื่องที่สามารถให้บริการ ได้บางเรื่อง โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการ ได้ (Non Stop Service) และทุกสถานที่โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐอีกต่อไป

หลักการในการดำเนินการตามแนวทาง การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และการขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non Stop Service) นั้นจำเป็นจะต้องอาศัยวิธีบูรณาการระบบการทะเบียนของหน่วยเข้าด้วยกัน โดยหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้บริการประชาชน จะต้องจัดทำระบบฐานข้อมูล (Data Base) การทะเบียนของตนไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) และสามารถเชื่อมระบบข้อมูลของตนเข้ากับข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ ได้ด้วยเลขประจำตัวประชาชน (People Identification Number : PID) ครรชนิกกลางกลุ่มข้อมูลประชาชน (Population Directory Sub-Set : PDSS) และเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของรัฐ (Government Secure Intranet : GSI) รัฐบาล จะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการ ให้บริการประชาชนด้วยการจัดทำระบบการเข้าสู่บริการภาครัฐของสังคมไทย (Thailand Gate Way : TGW) และระบบคลังข้อมูลกลางของรัฐ (Government Data Ware House : GDW) เพื่อเชื่อมต่อระบบข้อมูลและการบริการประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกันทำให้เกิดการบริการในรูปแบบของการบริการหลากหลาย (Multi Application Service) ณ สำนักงานบริการประชาชน (Service Office) โดยประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชน (ID Card) เพียงใบเดียวเป็นหลักฐานในการขอรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Citizen)

“E-Citizen,” (2549). (ออนไลน์) ระบบ E-Citizen (Electronic Citizen) คือ การบริหารจัดการและบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในลักษณะของการบูรณาการ และร่วมมือกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อน และใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นในการ พัฒนาสังคมให้เกิดขึ้นกับเรื่องประโยชน์สูงสุดทุกสาขา และสร้างสรรค์สังคมให้เป็นสังคมที่น่าอยู่ และมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับ ของนานาชาติอารยประเทศซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญ 3 เรื่องดังนี้

1. การเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในสาขาต่างๆเข้าด้วยกัน โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน เป็นมาตรฐานกลาง พร้อมทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยและคุ้มครอง การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การใช้ทรัพยากรร่วมกันในการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการให้บริการประชาชน ในสาขาต่าง ๆ ลงสู่จุดให้บริการร่วมกัน ในลักษณะการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยใช้เว็บไซต์ (Web Site) ร่วมกัน (One Access Multiple Service : OAMS)
3. การใช้บัตรประจำตัวประชาชนเป็นบัตรเดียวในการแสดงตนเพื่อขอรับบริการตาม ข้อ 2 ซึ่งบัตรประจำตัวประชาชนอาจจะพัฒนามาจากบัตรธรรมดาไปจนถึงเป็นบัตรอัจฉริยะ (Smart Card) ตามความจำเป็นและช่วงเวลาที่เหมาะสมของประชาชนในแต่ละกลุ่ม

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow a Hierarchy of Needs)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow. 1945 ; อ้างถึงใน อรสา รัตนวงษ์. 2533 : 132 - 134) นักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) ได้เขียนทฤษฎีสิ่งจูงใจ (Motivator Theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอยู่อีก ซึ่งมาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากต่ำไปหาสูง ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการลำดับแรก ของคนเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมาก คือ ปัจจัย 4 เช่น ความต้องการในเรื่อง อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น ถ้าบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นนี้บุคคลก็จะไม่มีความต้องการในขั้นอื่นต่อไป คือ เมื่อคนอยู่ในสภาพที่กำลังหิว

อย่างมาก เขาจะคิดเพียงว่าทำอะไรเขาจึงจะมีอาหารกินได้ ในเมื่อท้องเขายังว่างเปล่า เขายังหิวอยู่ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง เขาจึงยังไม่ใส่ใจในเรื่องอื่น

2. ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย (Safety needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้ว บุคคลก็หันมาคำนึงถึงความมั่นคงของชีวิต ความปลอดภัยในชีวิต ทำให้บุคคลมุ่งที่จะเรียนให้สูง เพื่อที่จะมีงานทำที่ดี ๆ เป็นการหาเงินและเก็บสะสมไว้ใช้ในยามจำเป็น เด็กที่อยู่กับสภาพของความกลัว สภาพของการถูกข่มขู่หรือสภาพที่ปราศจากระเบียบทำให้เด็กมีความต้องการในด้านนี้สูงมาก

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Love and belong needs) มนุษย์ทุกคนต้องการความรักจากคนอื่น ต้องการเป็นเจ้าของของใครสักคนหนึ่ง ในขณะที่เดียวกันก็มี ความต้องการที่จะรักใคร่ และเป็นเจ้าของใครสักคน เขาจะมีความสุข อบอุ่น เมื่อเกิดความรู้สึก เช่นนั้น ก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงานหรือทำสิ่งต่าง ๆ จนบรรลุเป้าหมายสำเร็จสมดังที่ตั้งใจไว้

4. ความต้องการที่มีคุณค่าและศักดิ์ศรี (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากตนเอง และจากผู้อื่น อยากเป็นคนที่มีคุณค่า มีศักดิ์ศรีในสายตาของตนเองและผู้อื่น มนุษย์ทุกคนมีความต้องการในลักษณะนี้ ถ้าเมื่อใดที่เรารู้สึกว่าเราขาด เรามักจะทนไม่ได้ เราทนไม่ได้ที่จะให้คนอื่นมาว่า มาดูเรา เพราะทำให้เรารู้สึกว่าคุณค่าของเราลดน้อยลง แต่ถ้าเมื่อใด เราได้รับการยกย่อง ชมเชยจากบุคคลอื่น เราก็เกิดความรู้สึกภูมิใจหน้าบาน เพราะคนอื่นเห็นคุณค่าในตัวเรา บุคคลจึงต้องแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น เรียนในระดับที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำงานหาเงินให้มากขึ้นจะเป็นเศรษฐกิจให้คนนับหน้าถือตา หรือพยายามทำงานให้มีตำแหน่งสูง ๆ สิ่งเหล่านี้บุคคลแสดงเพื่อตอบสนองความต้องการมีคุณค่าและศักดิ์ศรีในตนเอง

5. ความต้องการรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่เป็นจริง (Self-actualization) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในขั้นต่าง ๆ มาอย่างเหมาะสม บุคคลก็ต้องการที่จะรู้จักตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ยอมรับในข้อดี ข้อบกพร่อง เข้าใจถึงความถนัด ความสนใจ และความสามารถของตนเอง ตรงตามสภาพที่เป็นจริง โดยไม่บิดเบือนหรือปกป้องตนเองในการที่เข้าใจในจุดนั้น ๆ พร้อมทั้งจะยอมรับฟังความวิพากษ์วิจารณ์ และคำชมเชยจากคนอื่นอย่างสงบ และใคร่ครองด้วยใจเป็นกลางอย่างละเอียด รอบคอบ ในขณะที่เดียวกันก็ยอมรับข้อดีและข้อบกพร่องของคนอื่น มีความสุขในการทำงานและในความเป็นไปของชีวิตพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และรู้จักเป้าหมายของตนเองอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการในขั้นสูงสุด ที่ทุกคนปรารถนาจะไปให้ถึง แต่ก็มีบุคคลไม่มากนักที่จะไปให้ถึงได้ ทั้งนี้เป็นเพราะบุคคลยังติดอยู่กับความต้องการด้านคุณค่าและศักดิ์ศรีอยู่ จึงยังไม่สามารถจะรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่เป็นจริงได้

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การเข้าใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันไป และความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมกน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ

แนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาล

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเทศบาล ซึ่งเทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ปัจจุบันมี พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 เป็นกฎหมายแม่บท กำหนดให้ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ โดยแบ่งเทศบาลเป็น 3 ประเภทคือ (การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเทศบาล. 2548)

1. เทศบาลตำบล
2. เทศบาลเมือง
3. เทศบาลนคร

หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล มีดังนี้

เทศบาลตำบล การยกฐานะท้องถิ่นใดให้เป็นเทศบาลตำบล กฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ดังนี้

1. เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองหนาแน่นพอสมควร
2. มีรายได้เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด ในทางปฏิบัติท้องถิ่น

จะยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลนั้น มักจะได้แก่ องค์การปกครองท้องถิ่น รูปสุขาภิบาลอยู่แล้ว ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ได้วางหลักเกณฑ์การยกฐานะสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบลไว้ดังนี้

- 2.1 มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่แล้วมาตั้งแต่ 5,000,001บาท ขึ้นไป
- 2.2 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนเป็นคั่นไป
- 2.3 ความหนาแน่นของประชากร ตั้งแต่ 1,500 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
- 2.4 ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

เทศบาลเมือง ท้องถิ่นใดที่ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ได้จะต้องมีลักษณะดังนี้

1. ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2. สำหรับท้องถิ่นที่มีใช้ที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ จะต้องประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

- 2.1 เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2.2 ราษฎรอาศัยอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
- 2.3 มีรายได้พอที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

เทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ดังนี้

1. เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
2. ราษฎรอาศัยอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
3. มีรายได้พอที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

บทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

บทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ซึ่งได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้ดังนี้

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องกระทำในเขตเทศบาล มีดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ.2546 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม และสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลแก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

เทศบาลตำบลแก้งแอน ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ มีพื้นที่ประมาณ 4.00 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยหมู่บ้าน/ชุมชน จำนวน 9 หมู่บ้าน/ชุมชน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนราษฎรและจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลแก้งแอน

หมู่บ้าน	จำนวนราษฎร		จำนวน หลังคาเรือน	จำนวนผู้มี สิทธิเลือกตั้ง
	ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1 ชุมชนปะอ่าว	529	564	471	831
หมู่ที่ 2 ชุมชนบุเจก	734	703	893	1,060
หมู่ที่ 3 ชุมชนทะเลเมืองศรีชัย	287	349	201	450
หมู่ที่ 5 ชุมชนอังกัญ	388	374	223	490
หมู่ที่ 8 ชุมชนโคกมะกะ	711	783	496	1,080
หมู่ที่ 16 ชุมชนหนองกิ้วล	203	215	116	278
หมู่ที่ 17 ชุมชนครองธรรม	257	258	141	339
หมู่ที่ 7 ชุมชนสัมพันธ์ (บางส่วน)	8	10	5	10
หมู่ที่ 5 ชุมชนตาม่อน ตำบลบ้านพลวง (บางส่วน)	8	5	5	13
รวม	3,125	3,261	2,551	4,551
	6,386			

โดยในเขตเทศบาลตำบลแก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธคิดเป็นร้อยละ 99 และนับถือศาสนาอื่นมีเพียงประมาณร้อยละ 1 เท่านั้น ภาษาท้องถิ่นที่ใช้คือภาษาเขมรคิดเป็นร้อยละ 70 และภาษาไทยกลางคิดเป็นร้อยละ 30

การคมนาคม/ขนส่ง/การจราจร

การคมนาคมที่สะดวกที่สุดคือ ทางรถยนต์ โดยมีสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอปราสาท ให้บริการรถโดยสารที่เข้าจอดรอรับส่งผู้โดยสาร โดยมีทางหลวงแผ่นดินหมายเลขที่ 214 สาย



167162

๖๖
๓๕๒.๐๖๔.๔
๓๕๖๖-๖
๒๕
๓๖๖

สุรินทร์-ช่องจอม ซึ่งเป็นสายหลักที่ใช้ในการขนส่ง นอกจากนี้ยังมีทางหลวงชนบทเป็นถนนลูกรัง ถนนลาดยาง และถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ใช้สัญจร ไปมา และขนส่งผลผลิตเชื่อมระหว่างชุมชน

การประปา

การให้บริการน้ำประปาภายในเขตเทศบาลตำบลก้งแอนนั้น ได้รับมาจากอ่างเก็บน้ำ สุวรรณภา การให้บริการน้ำประปานั้นสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้เพียง 1,274 ครัวเรือน โดยมีระบบการจ่ายน้ำตลอด 24 ชั่วโมง

ซึ่งทางเทศบาลนั้น สามารถผลิตน้ำประปาได้เพียง 500 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน ซึ่งความต้องการใช้น้ำประปานั้นมีถึง 2,500 ถึง 3,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน

การไฟฟ้า

การให้บริการด้านไฟฟ้าแก่ชุมชน ทางเทศบาลตำบลก้งแอนนั้น ได้ให้บริการไฟฟ้า ให้มีใช้ทุกหมู่บ้าน และมีไฟฟ้าสาธารณะใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในบริเวณชุมชน

การสื่อสารและโทรคมนาคม

ในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน มีการสื่อสารและโทรคมนาคมดังนี้

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง
- ชุมสายโทรศัพท์ 1 แห่ง
- จำนวนครัวเรือนที่มีโทรศัพท์ใช้ 1,942 ครัวเรือน

นอกจากนี้ยังมีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะอีกจำนวน 7 ตู้

อาชีพ/รายได้ประชากร

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมคือทำนา เป็นอาชีพหลัก การมีอาชีพเสริมในช่วงนอกฤดูยังมีน้อย ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้จากการเกษตร ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ ทำให้เกิดการอพยพแรงงานเข้าสู่เมืองใหญ่ค่อนข้างมาก ประชาชนภายในเขตเทศบาลฯ ประกอบอาชีพซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม มีประมาณร้อยละ 67
- อาชีพค้าขายและบริการ มีประมาณร้อยละ 33

ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนในเขตเทศบาลฯ มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วน ใหญ่และรายได้ส่วนใหญ่ซึ่งเฉลี่ยต่อคนต่อปีของคนในพื้นที่ อยู่ที่ 48,134 บาท/คน/ปี

การศึกษา

ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่จบการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี และเรียนต่อชั้น มัธยมศึกษาตอนปลายคิดเป็นร้อยละ 92.7

และจากที่สำรวจข้อมูลของประชากรแล้วพบว่า คนที่อายุ 15 ปี ถึง 60 ปีเต็ม ที่สามารถอ่านออก เขียนภาษาไทยได้นั้น คิดเป็นร้อยละ 99.5 ของประชากรทั้งหมด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอลำปาง จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางอ้างอิงในการศึกษา ได้ดังนี้

นิพนธ์ คำพา (2518 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ระดับอำเภอ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การบริการประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ท่าทีและทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากร ในเขตการปกครองมากเกินไปและเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับงานการให้บริการในระดับอำเภอเพิ่มมากขึ้น

ประหยัด ชะคะนอง (2523 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยระดับความไม่พึงพอใจอยู่ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุมาจากปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับบุคคล และปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา

เทพศักดิ์ นุณยรัตพันธุ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครพบว่า การที่จะนำบริการไปสู่ประชาชนให้บรรลุประสิทธิผลในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้คือ ลดความซับซ้อน โครงสร้างของการให้บริการ การมีความพร้อมของทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์ ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ความชัดเจนในขั้นตอนของการให้บริการ โดยเฉพาะในประเด็นของความยืดหยุ่นในการให้บริการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการขอรับบริการ และจากการศึกษายังพบว่า ในการให้บริการของงานบางประเภทประชาชนยังมีความเห็นว่าการให้บริการยังคงมีลักษณะที่เป็นปัญหา

ด้านความเป็นธรรม โดยเห็นว่าเป็นญาติมิตรหรือมีการเอื้อประโยชน์เจ้าหน้าที่ก็จะให้บริการอย่างรวดเร็ว

สำรวจ เกษกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสำนักทะเบียนอำเภออุษันต์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมในแต่ละองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในบริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการพบว่าโดยรวมแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนอำเภออุษันต์ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการแยกตามองค์ประกอบย่อยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการมากที่สุดในองค์ประกอบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคือ สถานภาพสมรส กล่าวคือ ผู้รับบริการที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในประการสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็น โสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ประสบการณ์ในการมารับบริการ และงานที่มารับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นอกจากนี้ พบว่า เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแยกตามองค์ประกอบความพึงพอใจในบริการพบว่าด้านสถานที่ให้บริการผู้รับบริการที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีรายได้ 2,001-5,000 บาทต่อเดือน และด้านระยะเวลาในการดำเนินการผู้รับบริการที่ไม่เคยมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภออุษันต์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่เคยมารับบริการแล้ว

สุนิษ ศีลาอ่อน (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภคกลุ่มงานตัวอย่าง 4 งาน กลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก โดยพึงพอใจมากในงานปกครองพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมากใน โยธา และงานรักษาความสะอาด ส่วนสาเหตุที่ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจมีสาเหตุมาจากการ ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ไพศาล ตำราญทรัพย์ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว

จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตสุขภาพที่ 10 ที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ค่าบิลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อการให้บริการต่างกัน และการวัดความพึงพอใจในการรับบริการเป็นรายด้าน จำนวน 6 ด้าน คือ การกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล การบำรุงเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค การป้องกันอัคคีภัยและการได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่สุขภาพที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลางทั้ง 6 ด้าน

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่พบว่า ด้านระบบการให้บริการด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างสรรค์ต่อประชาชนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของฝ่ายปกครองอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการติดต่อ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

เตลานศิริ คงสมจิตต์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ตามอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคติของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะกรรมการบริหาร อบต. อยู่ในระดับปานกลาง ทักษะคติด้านที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สำหรับทักษะคติด้านที่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ

ประยงค์ จันทเต็ง (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของปลัด อบต. เกี่ยวกับการบริหารงานของ อบต. ด้านการสำรวจความต้องการของข้อมูล เพื่อการวางแผนเป็นไปในทางที่ดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในการบริหารงาน กับด้านการใช้หลักการวางแผนเพื่อการพัฒนา และด้านการปฏิบัติตามบทบาทอำนาจหน้าที่เป็นไปในทางที่ดีน้อยที่สุด

อรุณพล ครุฑเวโช (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอระดับปานกลางในทุกด้าน

โดยมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการมากที่สุด และพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการน้อยที่สุด ซึ่งปัจจัยในด้านเพศ และรายได้ของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คอการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ส่วน อายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งในด้านเวลาที่ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน แต่ละคนใช้เวลามากเกินไป และอัตรากำลังในการให้บริการ ควรให้มีการปรับปรุงและแก้ไข โดยเพิ่มพนักงานและมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดสำนึกในการให้บริการ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนของประชาชนที่มาติดต่องานมีน้อย จึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เมื่ออธิบายขั้นตอนและหลักฐานที่ต้องใช้เมื่อมาติดต่อราชการ จะทำให้การบริการเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว

กิตตินันท์ อรรถบพ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่ง มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อบริการที่ได้รับ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับ คือ การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ในเรื่องการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณสุข การออกใบอนุญาต ต่าง ๆ และการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ รองลงมา คือ ด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค ด้านการรับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ด้านการรักษาความสะอาดและระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลการป้องกันอัคคีภัย ส่วนการให้บริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ก็คือ ด้านการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ก็คือ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนปัจจัยเรื่อง เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การ

บริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ปทุมพงศ์ ปราณีประชากรราษฎร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านพนักงาน รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านบริการ ด้านความก้าวหน้าในการบริการ และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการเงินฝากของ ธกส. คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความเป็นญาติกับพนักงาน ธกส. ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านเงินฝากของ ธกส. สาขาอุบลราชธานี ได้แก่ สถานภาพสมรส ความรู้เกี่ยวกับเรื่องธุรกิจ ธกส. ประเภทเงินฝาก และระยะเวลาฝากเงิน

โดยสรุป จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่กล่าวมาข้างต้นชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของคนทั่วไปนั้น มีอยู่ 2 รูปแบบคือ ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในบริการ ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้น เนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิภานด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระดับหนึ่ง เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึงบริการที่ได้รับ เมื่อได้รับความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว วัตถุประสงค์ที่สองคือ การค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งได้แก่สาเหตุของการ มีความรู้สึกเช่นนั้นว่าเป็นเพราะอะไรจึงเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พอใจ ส่วนใหญ่ มักจะพึงพอใจในส่วนที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนที่ได้รับ แต่เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองดังที่ตนต้องการแล้ว ก็จะไม่พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น ๆ จะได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด ฉะนั้น ความพึงพอใจในการได้รับบริการจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้รับแตกต่างกัน

ด้วยเหตุนี้เอง การบริการของภาครัฐที่มีประชาชนเป็นผู้ใช้บริการจึงต้องมีการสอบถามความคิดเห็นว่าเหมาะสมแล้วหรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขในจุดใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางให้แก่เทศบาลได้นำไปใช้ปรับปรุง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน เพื่อใช้ในการเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของเทศบาลตำบลก้งแอนให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป้าหมายคือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน ซึ่งมีทั้งหมด 9 หมู่บ้าน/ชุมชน รวมจำนวนประชากรแล้ว มีจำนวนทั้งสิ้น 4,551 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 368 คน ผู้ศึกษาได้ใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้จำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เป็นสำคัญ จากการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

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

n แทน จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

N แทน จำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5

ดังนั้น จากสูตรจะได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการตอบแบบสอบถาม เป็นจำนวนทั้งสิ้น 368 คน โดยการสุ่มตัวอย่างนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งอัตราส่วน โดยแบ่งตามจำนวนประชากรของแต่ละหมู่บ้าน ซึ่งจะกระจายแบบสอบถามจำนวน 368 ชุดนี้ไปตามชุมชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยได้ใช้สูตรในการหาอัตราส่วนดังนี้

$$X = \frac{368(Z)}{4,551}$$

X	แทน	จำนวนชุดแบบสอบถามที่จะสำรวจในหมู่บ้านนั้น ๆ
Z	แทน	จำนวนประชากรของหมู่บ้านนั้น ๆ ที่ต้องการหาจำนวนชุดแบบสอบถาม
368	แทน	จำนวนชุดแบบสอบถามทั้งหมดที่ต้องการสำรวจ
4,551	แทน	จำนวนประชากรที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน

ซึ่งจากสูตรจะได้จำนวนแบบสอบถามที่ต้องการแจกให้แต่ละหมู่บ้านดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรแยกตามหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน

หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 ชุมชนปะอ่าว	831	67
หมู่ที่ 2 ชุมชนนุเจก	1,060	86
หมู่ที่ 3 ชุมชนทะเลเมืองทราย	450	36
หมู่ที่ 5 ชุมชนอังกัญ	490	40
หมู่ที่ 8 ชุมชน โลกมะกะ	1,080	87
หมู่ที่ 16 ชุมชนหนองก้อ	278	23
หมู่ที่ 17 ชุมชนครองธรรม	339	27
หมู่ที่ 7 ชุมชนสัมพันธ (บางส่วน)	10	1
หมู่ที่ 5 ชุมชนคาม่อน ตำบลบ้านพลวง (บางส่วน)	13	1
รวม	4,551	368

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้วนำตัวแปรที่จะศึกษามาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 44 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับทั้ง 3 งาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตรวัดความพึงพอใจ ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งคำถามประกอบด้วย

1. งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 11 ข้อ
2. งานสาธารณสุข จำนวน 10 ข้อ
3. งานบริการทั่วไป จำนวน 14 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามนี้ ประกอบไปด้วย 5 ตัวเลือก ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และ น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่โครงการ โดยข้อคำถามมีทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งคำถามประกอบไปด้วย

1. ระบบการให้บริการ
2. กระบวนการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่ต้องการค้นหาคำตอบ ด้านความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดังนั้น การรวบรวมข้อมูลจึงใช้แบบสอบถาม โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 368 คน ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยในเขตท้องที่เทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยนำแบบสอบถามไปมอบไว้ให้พร้อมทั้งอธิบายชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ทราบ และขอรับแบบสอบถามคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปแบบร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. เกี่ยวกับการศึกษาสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)
3. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ วิเคราะห์ด้วยการหาความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ในแต่ละด้าน จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe' Test for All Possible Comparison) กำหนดค่าสถิติที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
5. เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูลกำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ดังนี้ (ไพโรจน์ ยอดสะเท็น. 2544 : 59)

4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำสถิติที่ใช้ในการวิจัย 3 ส่วนคือ

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้การทดสอบจากสูตร t-test มีสูตรดังนี้ (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์, 2541 : 226)

$$t = \frac{\bar{X}_h - \bar{X}_i}{\sqrt{\frac{S_h^2 + S_i^2}{n}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนก
	\bar{X}_h	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มได้คะแนนสูง
	\bar{X}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มได้คะแนนต่ำ
	S_h^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มได้คะแนนสูง
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มได้คะแนนต่ำ
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำที่นำมาวิเคราะห์

1.2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ใช้สูตรดังนี้ (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์, 2541 : 227)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือ
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนน

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางด้านสถิติ

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น} \times 100}{\text{จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้นทั้งหมด}}$$

2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\Sigma x}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	Σx	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูล

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ΣX^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อยกกำลังสอง
	$(\Sigma X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระกันเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลจำแนกตามสถานภาพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541 : 172)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ	\bar{x}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
	\bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
	σ_1^2	แทน	ความแปรปรวนกลุ่มที่ 1
	σ_2^2	แทน	ความแปรปรวนกลุ่มที่ 2
	N_1	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มที่ 2

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ
 ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อ 3 งานหลัก มีสูตรดังนี้
 (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2541 : 328)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าการแจกแจงของ F
MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างรายด้านของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ .05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ มีสูตรดังนี้
 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 248)

$$cv_d = \sqrt{(K-1)(F^*)(MS_{within})(2/n)}$$

เมื่อ K	แทน	จำนวนกลุ่มในกลุ่มตัวอย่าง
F^*	แทน	ค่า F ที่เปิดจากตาราง (Critical Value)
MS_{within}	แทน	Mean Square within group
N	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ครั้งนี้ ดำเนินการตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F - distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Pearson chi-square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลงานวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม จำนวน 368 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางด้านสถิติ ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลงานวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางด้านสถิติ ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่น่าสนใจวิเคราะห์ เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ	368	100.0
ชาย	146	39.7
หญิง	222	60.3
2. อายุ		
18-37 ปี	191	51.9
38-57 ปี	154	41.8
58 ปีขึ้นไป	23	6.3
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	172	46.7
มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงปริญญาตรี	187	50.8
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.4
4. อาชีพ		
รับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ	64	17.4
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	203	55.2
เกษตรกรรวม	101	27.4
5. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	223	60.6
10,000 - 30,000 บาท/เดือน	125	34.0
30,001 บาท/เดือน	20	5.4

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 368 คน เมื่อจำแนกตามเพศปรากฏว่า เพศหญิงตอบแบบสอบถามจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 ซึ่งมากกว่าเพศชายที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 146 คน หรือร้อยละ 39.7 เมื่อจำแนกตามอายุปรากฏว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 18-37 ปี จำนวน 191 คน หรือร้อยละ 51.9 มีมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 38-57 ปี จำนวน 154 คนหรือร้อยละ 41.8 น้อยที่สุดคืออายุ 58 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คนหรือร้อยละ 6.3 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาปรากฏว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงปริญญาตรี มีมากที่สุดจำนวน 187 คน หรือร้อยละ 50.8 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 172 คนหรือร้อยละ 46.7 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 9 คนหรือร้อยละ 2.4 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอาชีพปรากฏว่า ผู้ที่มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ มีมากที่สุดจำนวน 203 คน หรือร้อยละ 55.2 รองลงมาคือผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 101 คน หรือร้อยละ 27.4 และอาชีพรับราชการหรือลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คนหรือร้อยละ 17.4 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามรายได้ปรากฏว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน มีมากที่สุดจำนวน 223 คน หรือร้อยละ 60.6 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 30,000 บาท/เดือน จำนวน 125 คนหรือร้อยละ 34 และรายได้ 30,001 บาท/เดือน ขึ้นไปจำนวน 20 คนหรือร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 3 งานของเทศบาล ตำบลก้งแอน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 4 ถึงตาราง 7

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ แสดงเป็นภาพรวม

งานบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.19	0.95	ปานกลาง
งานบริการด้านสาธารณสุข	3.21	0.91	ปานกลาง
งานบริการทั่วไป	3.24	0.83	ปานกลาง
ภาพรวม	3.22	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อจำแนกงานบริการด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) ด้านงานบริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนและลำคลอง	3.41	1.11	ปานกลาง	1
การก่อสร้างและบูรณะถนนหลัก และถนนซอย	3.39	1.13	ปานกลาง	2
การก่อสร้างและซ่อมแซมสะพาน และทางเดินเท้า	3.15	1.24	ปานกลาง	5
การจัดให้มีระบบน้ำประปาภายในชุมชน	3.36	1.23	ปานกลาง	3
อ่างเก็บน้ำพอเพียงเพื่อการใช้น้ำตลอดปี	3.35	1.20	ปานกลาง	4
จัดให้มีน้ำสะอาดใช้บริโภค อุปโภค ใช้ภาชนะเก็บเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่	3.11	1.28	ปานกลาง	9
จัดให้มีภาชนะจัดเก็บเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคภายในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่	3.04	1.22	ปานกลาง	10
บริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำ	3.11	1.20	ปานกลาง	8
บริการป้องกันน้ำท่วม	3.13	1.20	ปานกลาง	6
บริการดูแลรักษาสาธารณสมบัติ	3.12	1.28	ปานกลาง	7
การปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้างถนน และสถานที่ทั่วไปในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่	2.97	1.21	ปานกลาง	11
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19	0.95	ปานกลาง	

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในทุก ๆ ข้อนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดตั้งไฟฟ้าและแสงสว่างตามถนนและลำคลอง ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมาคือ การก่อสร้างและบูรณะถนนหลัก และถนนซอย ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านงานบริการด้านสาธารณสุข

งานบริการด้านสาธารณสุข	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
บริการถึงขยะและที่ทิ้งขยะมูลฝอย	3.26	1.23	ปานกลาง	6
บริการเก็บและขนขยะมูลฝอย	3.36	1.17	ปานกลาง	3
บริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย	3.32	1.15	ปานกลาง	5
การกำจัดขยะในชุมชนโดยการนำไปเผาในเตาเผาโดยไม่ก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศ	3.33	1.19	ปานกลาง	4
การจัดให้มีการกวาดถนนภายในชุมชน	3.22	1.21	ปานกลาง	7
การจัดให้มีการรดน้ำต้นไม้ภายในชุมชน	2.78	1.12	ปานกลาง	10
การรักษาความสะอาดในลำคลอง	2.93	1.23	ปานกลาง	9
การจัดให้มีบ่อพักและการบำบัดน้ำเสีย	2.95	1.23	ปานกลาง	8
การป้องกันและแก้ไขปัญหาไข้เลือดออก เช่น การฉีดพ่นหมอกควัน แจกสารทรายอะเบท เป็นต้น	3.44	1.22	ปานกลาง	2
การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า เช่น ฉีดยาวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และฉีดยากำเนิดให้กับสุนัขเพื่อป้องกันการเพิ่มจำนวนของสุนัขจรจัด	3.51	1.15	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21	0.91	ปานกลาง	

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในด้านงานบริการด้านสาธารณสุข ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า เช่น ฉีดยา วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และฉีดยากำเนิดให้กับ สุนัขเพื่อป้องกันการเพิ่มจำนวนของสุนัขจรจัด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมด

เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในด้านงานบริการด้านสาธารณสุขนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมาคือ การป้องกันและแก้ไขปัญหาไข้เลือดออก ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านงานบริการทั่วไป

งานบริการทั่วไป	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	3.38	1.02	ปานกลาง	1
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	3.35	1.04	ปานกลาง	2
การชำระภาษีป้าย	3.28	1.03	ปานกลาง	6
การขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร บ้านเรือน	3.07	1.08	ปานกลาง	13
การขออนุญาตทำกิจการการค้าที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ	3.23	1.05	ปานกลาง	9
เมื่อมีเรื่องได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ดำเนินการช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีน้ำไม่ไหล ไฟฟ้าสาธารณะดับเป็นต้น	3.28	1.17	ปานกลาง	7
มีความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	3.06	1.05	ปานกลาง	14
การให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน	3.11	1.11	ปานกลาง	12
มีความเสมอภาคในการให้บริการ	3.24	1.16	ปานกลาง	8
การต้อนรับและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลเป็นอย่างดีทุกครั้งไปติดต่องานที่เทศบาล	3.35	1.05	ปานกลาง	3
ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	3.35	1.09	ปานกลาง	4
มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.17	1.11	ปานกลาง	11
มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.20	1.12	ปานกลาง	10
การให้ข้อมูล และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	3.29	1.11	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24	0.83	ปานกลาง	

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในทุก ๆ ข้อนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในด้านงานบริการทั่วไปนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

ตาราง 8 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ

งานบริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.27	0.86	3.14	1.00	1.31	0.19
งานบริการด้านสาธารณสุข	3.26	0.88	3.18	0.92	0.87	0.38
งานบริการทั่วไป	3.34	0.78	3.18	0.85	1.84	0.07
ภาพรวม	3.29	0.78	3.17	0.87	1.42	0.16

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านรายด้านการให้บริการในทุกด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอายุ

งานบริการ	อายุ						F	P
	18-37 ปี		38-57 ปี		58 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.13	0.96	3.27	0.93	3.20	1.01	0.91	0.40
งานบริการด้านสาธารณสุข	3.18	0.86	3.26	0.92	3.12	1.19	0.45	0.64
งานบริการทั่วไป	3.21	0.84	3.29	0.83	3.17	0.74	0.54	0.58
ภาพรวม	3.17	0.83	3.27	0.83	3.16	0.95	0.67	0.51

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านรายด้านการให้บริการในทุกด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

งานบริการ	ระดับการศึกษา						F	P
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6		มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.27	0.93	3.12	0.97	3.46	0.93	1.52	0.22
งานบริการด้านสาธารณสุข	3.29	0.91	3.13	0.90	3.52	0.87	2.02	0.13
งานบริการทั่วไป	3.26	0.77	3.21	0.89	3.51	0.70	0.71	0.50
ภาพรวม	3.27	0.81	3.15	0.86	3.50	0.80	1.53	0.22

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านรายด้านการให้บริการในทุกด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอาชีพ

งานบริการ	อาชีพ						F	P
	รับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ		ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจ		เกษตรกร			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.39	0.91	3.05	0.98	3.36	0.86	5.24	0.01*
งานบริการด้านสาธารณสุข	3.51	0.79	3.08	0.91	3.29	0.91	6.03	0.00*
งานบริการทั่วไป	3.53	0.86	3.13	0.83	3.29	0.75	6.05	0.00*
ภาพรวม	3.47	0.82	3.09	0.85	3.31	0.77	6.31	0.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า
อาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe) ดังตาราง 12 -15

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจ	เกษตรกร
		3.39	3.05	3.36
รับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ	3.39	-	.34(*)	.03
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	3.05	-.34(*)	-	-.31(*)
เกษตรกร	3.36	-.03	.31(*)	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามสถานภาพอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจในงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ และกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจในงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ด้านงานบริการด้านสาธารณสุขจำแนกตามกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจ	เกษตรกร
		3.51	3.08	3.29
รับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ	3.51	-	.43(*)	.22
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	3.08	-.43(*)	-	-.21
เกษตรกร	3.29	-.22	.21	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านงานบริการด้านสาธารณสุข จำแนกตามสถานภาพอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจในงานด้านงานบริการด้านสาธารณสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ด้านงานบริการทั่วไปจำแนกตามกลุ่ม
อาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจ	เกษตรกร
		3.53	3.13	3.29
รับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ	3.53	-	.40(*)	.24
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	3.13	-.40(*)	-	-.16
เกษตรกร	3.29	-.24	.16	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านงานบริการทั่วไป
จำแนกตามสถานภาพอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจในงานด้านงาน
บริการทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับ
ราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในงานบริการทั่วไปมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย/ประกอบ
ธุรกิจ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมจำแนกตามกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจ	เกษตรกร
		3.47	3.09	3.31
รับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ	3.47	-	.39(*)	.16
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	3.09	-.39(*)	-	-.22
เกษตรกร	3.31	-.16	.22	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

ตาราง 16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามรายได้

งานบริการ	รายได้						F	P
	ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน		10,000 - 30,000 บาท/เดือน		30,001 บาท/ เดือน			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.25	0.93	3.16	0.88	2.82	1.45	1.97	0.14
งานบริการด้านสาธารณสุข	3.26	0.89	3.13	0.90	3.14	1.14	0.86	0.42
งานบริการทั่วไป	3.24	0.81	3.28	0.78	2.97	1.25	1.26	0.29
ภาพรวม	3.25	0.81	3.19	0.80	2.98	1.25	1.05	0.35

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านรายด้านการให้บริการในทุกด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 ศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมถึงความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ปรากฏดังตาราง 17 - 20

ตาราง 17 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านระบบการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน N = 135	ร้อยละ
1. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้มีระบบ one stop service เพื่ออำนวยความสะดวก	52	38.52
2. ระบบการให้บริการไม่ทันสมัย ยังล่าช้าอยู่	44	32.59
3. ควรจัดลำดับคิวและบอกระยะเวลาการทำกิจกรรมในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้รับทราบ	39	28.89

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านระบบการให้บริการที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ควรปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้มีระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่ออำนวยความสะดวก (ร้อยละ 38.52) รองลงมาคือระบบการให้บริการไม่ทันสมัย ยังล่าช้าอยู่ (ร้อยละ 32.59) และควรจัดลำดับคิว มีการบอกระยะเวลาการทำกิจกรรมในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้รับทราบ (ร้อยละ 28.89) ตามลำดับ

ตาราง 18 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท
จังหวัดสุรินทร์ ในด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน N = 80	ร้อยละ
1. ควรมีโต๊ะประชาสัมพันธ์ เพื่อที่ประชาชนเข้ามาติดต่อ จะได้ทราบว่าจะเดินทางไปโต๊ะไหน หรือติดต่อกับใครได้	34	42.50
2. กระบวนการให้บริการไม่เป็นไปตามขั้นตอนควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการมากกว่านี้	24	30.00
3. ควรมีป้ายแจ้งให้ทราบถึงเอกสารที่ต้องเตรียมมาติดต่อขอบริการในแต่ละเรื่องเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการมาติดต่อ	22	27.50

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ควรมีโต๊ะประชาสัมพันธ์ เพื่อที่ประชาชนเข้ามาติดต่อ จะได้ทราบว่าจะเดินทางไปโต๊ะไหน หรือติดต่อกับใครได้ (ร้อยละ 42.50) รองลงมาคือกระบวนการให้บริการไม่เป็นไปตามขั้นตอนควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการมากกว่านี้ (ร้อยละ 30.00) และควรมีป้ายแจ้งให้ทราบถึงเอกสารที่ต้องเตรียมมาติดต่อขอบริการในแต่ละเรื่องเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการมาติดต่อ (ร้อยละ 27.50) ตามลำดับ

ตาราง 19 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท
จังหวัดสุรินทร์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน N = 123	ร้อยละ
1. ควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการเร็วขึ้น	57	46.34
2. ควรเพิ่ม โต๊ะให้กับประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้สอบถาม	41	33.33
3. ควรมีการให้คำแนะนำกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ	25	20.33

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการเร็วขึ้น (ร้อยละ 46.34) รองลงมาคือควรเพิ่ม โต๊ะให้กับประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้สอบถาม (ร้อยละ 33.33) และควรมีการให้คำแนะนำกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ (ร้อยละ 20.33) ตามลำดับ

ตาราง 20 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปรางสาท
จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน N = 215	ร้อยละ
1. ควรจัดทำระบบน้ำประปาให้สะอาดและดีขึ้น และไหลให้ต่อเนื่อง	65	30.23
2. ควรเพิ่มถังขยะที่ได้มาตรฐานให้เพียงพอ	55	25.58
3. ควรปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ดีขึ้น เพราะไฟตก และไฟดับบ่อยมาก	43	20.00
4. ควรติดตั้งไฟถนนในซอย และตามสี่แยกต่าง ๆ ให้มากขึ้น	25	11.63
5. ควรจัดให้มีการขุดลอกคูคลองตามหมู่บ้านบ้าง เพราะเวลาฝนตก น้ำมักไหลไม่ทันก่อให้เกิดน้ำท่วม	15	6.98
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ในงานด้านต่าง ๆ	12	5.58

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ควรจัดทำระบบน้ำประปาให้สะอาดและดีขึ้น และไหลให้ต่อเนื่อง (ร้อยละ 30.23) รองลงมาคือควรเพิ่มถังขยะที่ได้มาตรฐานให้เพียงพอ(ร้อยละ 25.58) ควรปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ดีขึ้น เพราะไฟตก และไฟดับบ่อยมาก (ร้อยละ 20.00) ควรติดตั้งไฟถนนในซอย และตามสี่แยกต่าง ๆ ให้มากขึ้น (ร้อยละ 11.63) ควรจัดให้มีการขุดลอกคูคลองตามหมู่บ้านบ้าง เพราะเวลาฝนตก น้ำมักไหลไม่ทันก่อให้เกิดน้ำท่วม (ร้อยละ 6.98) และควรมีการประชาสัมพันธ์ในงานด้านต่าง ๆ (ร้อยละ 5.58) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ที่ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ จากเทศบาล มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน ซึ่งมีทั้งหมด 9 หมู่บ้าน/ชุมชน มีจำนวนทั้งสิ้น 4,551 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 368 คน ผู้ศึกษาได้ใช้สูตรในการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้จำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปจากการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2541 : 145-147) โดยการสุ่มกำหนดหมู่บ้านเป็นชั้นภูมิ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิกำหนดให้เป็นสัดส่วนกับประชากรในชั้นภูมินั้น ๆ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบสมมติฐานด้วย t -test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลปรากฏว่าผ่านเกณฑ์ทุกข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.75 ถึง 0.88 เมื่อผ่านเกณฑ์ที่ต้องการทั้งหมดแล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง คือ ในเขตเทศบาลนิคม ตำบลปรี้อ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านโครงสร้างและเนื้อหา ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.986

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ด้วยตนเอง โดยแบ่งตามหมู่บ้าน เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ตอบได้สมบูรณ์ที่สุดเป็นจำนวน 368 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางด้านสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลสถานภาพทางประชากรของประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ด้วยค่าสถิติ t ค่าสถิติ F และค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้

4.4 วิเคราะห์ปัญหาข้อเสนอแนะด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) พร้อมสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ 60.3 อายุระหว่าง 18 – 37 ปี ร้อยละ 51.9 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงปริญญาตรีร้อยละ 50.8 อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจร้อยละ 55.2 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือนร้อยละ 60.6
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกงานบริการด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านงานบริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง
3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากรพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพ อาชีพนั้นมีความพึงพอใจการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ต่อประชาชน ส่วนใหญ่อยากให้ทางเทศบาลจัดทำระบบน้ำประปาให้สะอาดและดีขึ้น โดยไหลให้ต่อเนื่องตลอดเวลา และอยากให้เพิ่มถังขยะที่ได้มาตรฐานให้เพียงพอ ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ดีขึ้น เพราะไฟตก และ ไฟดับบ่อยมาก เพิ่มการติดตั้งไฟฟ้า ในซอย และตามสี่แยกต่าง ๆ ให้มากขึ้น และควรจัดให้มีการชูลอกกุญแจตามหมู่บ้านบ้าง เพราะเวลาฝนตก น้ำมักไหลไม่ทันก่อให้เกิดน้ำท่วม

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ครั้งนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ 3 งาน คือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานบริการทั่วไป ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน เพื่อเป็นแนวทางที่จะส่งเสริมและพัฒนาการทำงานของเทศบาลตำบลก้งแอน ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

และมีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลให้เทศบาลตำบลก้งแอนหรือเทศบาลตำบลอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกับเทศบาลตำบลก้งแอน นำไปใช้วางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกับประชาชน ผู้วิจัยได้อภิปราย ดังนี้

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยงานบริการด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านงานบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดแสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ยังมีความพึงพอใจกับการทำงานของทางเทศบาลบ้างในบางส่วน ในปัจจุบันทางเทศบาลตำบลก้งแอน ได้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างมาก มีการเพิ่มจำนวนประชากร และการขยายตัวของครัวเรือนเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ทำให้บางพื้นที่ที่ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการยังเข้าไปไม่ถึง มีปัญหาคือยังขาดเรื่องแสงสว่างของไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ทางระบายน้ำ และถนนที่เกิดการชำรุดเสียหาย ประกอบกับช่วงนี้ทางเทศบาลตำบลก้งแอน ได้มีการพัฒนางานทางด้าน โครงสร้างพื้นฐาน คือ ทำถนน วางระบบไฟฟ้า และท่อประปาใหม่ ตามแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบลก้งแอน เพื่อให้เป็นไปตามหลักของการบริการสาธารณะที่จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย (ประยูร กาญจนกุล. 2491 : 81) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่มีความพอใจสนใจหรือเป็นพิเศษกับทุกคน ปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่อมีสภาพที่เหมือนกัน (ประดับ นวลละออง. 2542 : 30)

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากร พบว่าปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้จะเกิดจากประชาชนทุกคนได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศธร (2538 : 303-304) ที่กล่าวว่า ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ ต้องตอบสนองของความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนในปัจจัยด้านอาชีพพบว่า อาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจในงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจในงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ ด้านงานบริการด้านสาธารณสุขแตกต่างกันจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ/ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ และด้านงานบริการทั่วไปแตกต่างกันจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในงานบริการทั่วไปมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ จะเห็นได้ว่ากลุ่มอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทางเทศบาลอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้ น่าจะเกิดจาก อาชีพค้าขายนั้นต้องมีการติดต่อกับทางเทศบาลมากกว่าอาชีพอื่น ๆ เมื่อได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานล่าช้า ไม่ทันใจ จึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของทางเทศบาลน้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ

3. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ทางเทศบาลปรับปรุงเรื่องระบบการให้บริการในทุก ๆ ด้าน การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม ทั้งทางบกและทางน้ำ ในเรื่องการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและการจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ กิตตินันท์ อรรถบท (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือการบำรุง รักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ในเรื่องการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณสุขภัย การออกใบอนุญาต ต่าง ๆ และการ ได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ทางเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอลำลูกกา จังหวัดสุรินทร์ ก็ได้รับแรงและพัฒนาความเจริญตามแผนพัฒนา 3 ปี เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด และเนื่องจากทางเทศบาลขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมของทางเทศบาลที่จะกระทำ ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจ ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างประชาชนกับทางเทศบาล เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ น้ำไม่ไหล ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบทบาทของเทศบาลตำบล คือการพัฒนาชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 เทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ หรือเทศบาลตำบลอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกับเทศบาลตำบลก้งแอน ต้องมีการปรับปรุง ส่งเสริมพัฒนางานด้านการบริการสาธารณะทั้งในด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่นติดตั้งแสงไฟให้สว่างตามท้องถนน และในที่เปลี่ยว ระบบน้ำประปาก็ควรสะอาดและไหลให้ต่อเนื่อง ส่วนด้านงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรปรับปรุงเรื่องที่อยู่อาศัยให้มีมากขึ้นและกระจายให้ทั่วทุกหลังคาเรือน และด้านงานบริการทั่วไป ควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในชุมชน ได้รับรู้ข่าวสารให้มากขึ้น เพื่อให้ตรงกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสภาเทศบาล พ.ศ.2546 ในส่วนที่ 3 มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายถึงหน้าที่ต้องกระทำในเขตเทศบาล ตรงกับหลักการบริการสาธารณะที่ดี ที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่เป็นหลัก จึงจะสามารถพัฒนาได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

1.2 กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางเทศบาลจัดทำควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนได้เตรียมพร้อม ต่อกิจกรรมนั้น ๆ จะทำให้ประชาชนได้รับทราบว่าทางเทศบาลต้องการปรับปรุง แก้ไข ในสิ่งใดเพื่อประโยชน์ของชุมชนมากน้อยเพียงไร ประชาชนจึงพอใจกับผลงานที่ทางเทศบาลได้ทำไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดี ต่อทางเทศบาล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลต่อการส่งเสริมการพัฒนาชุมชน ตามทัศนะของสมาชิกเทศบาลตำบล เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการในการพัฒนาชุมชนของประชาชน เพราะเป็นผู้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาชุมชนโดยตรง

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยบทบาทของเทศบาลตำบลต่อการพัฒนาส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับชุมชน ตามทัศนะของสมาชิกเทศบาลตำบล เพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการประกอบอาชีพของประชาชน ในการสร้างรายได้ให้กับชุมชนหลังจากว่างเว้นจากการทำนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กวี เจริญผล. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล
ตำบลพิบูลมังสาหาร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- “การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเทศบาล,” (2548). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.tambol.com/municipal/data8.asp>
- กิตตินันท์ อรรถบพ. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2538). การบริหารงานบุคคล. เอกสารสอนชุดวิชา 32304
สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- “งานเทศบาล,” (2548). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.tambol.com/municipal/data2.asp>
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ
ฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์
ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ.
กรุงเทพมหานคร : ฟอรัมแทปรีนติ้ง.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิต
การพิมพ์.
- ดิลก มุลวงศ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เตลานศิริ คงสมจิตต์. (2540). ทศนคติของประชาชนต่อการบริหารของคณะกรรมการบริหาร
องค์การบริหารส่วนตำบลตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโจลง.
ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ทิพย์รัตน์ อุณากรวณชัย. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญศรีพันธุ์. (2537). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนพร ชุมวรฐายี. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- “ธรรมาภิบาลอ่านง่าย,” (2549). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.youthgg.org/knowledge_02_1.htm.
- นิพนธ์ คำพา. (2518). ปัญหาในการบริหารงานส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณี ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุโขทัย-ลก. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปทุมพงศ์ ปราณิประธาราษฎร์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประดับ นวลละออง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนั้งस्ता จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยงค์ จันทเต็ง. (2540). ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดราชบุรี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2541). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. บุรีรัมย์ : สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- ประหยัด ชะคะนอง. (2523). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น : ศึกษากรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิน คงพูน. (2529). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพโรจน์ ยอดสะเท็น. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). บุรีรัมย์ : สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- ไพศาล สำราญทรัพย์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณีวรรณ ดั้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลภา ชัยหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระ ไชยะเดชะ. (2543). ความพึงพอใจของกำนัน และผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ทำการปกครอง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สมศักดิ์ บุญทำนุก. (2540). ความพึงพอใจงานของข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง : ศึกษากรณี
เฉพาะจังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำรวย เกษกุล. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียน
อำเภออุษัณห์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุเมธ ดันติเวชกุล. (2547). เมืองไทยใสสะอาด. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://www.fact.or.th/th/
related_topics_detail.asp?id=8](http://www.fact.or.th/th/related_topics_detail.asp?id=8) ปรับปรุงครั้งล่าสุดเมื่อ 14 พฤษภาคม 2547.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลศรีดอนไผ่. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรินทร์, เทศบาลตำบลแก้งแอน. (2547). แผนพัฒนาสามปี (2548-2550) เทศบาลตำบลแก้งแอน
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. สุรินทร์ : ม.ป.ท.
- สุวนิช สีลาอ่อน. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของ
สำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โสภภาพร ศรีวิเศษ. (2544). ทักษะคติของผู้ปฏิบัติงานต่อกิจกรรม 5 ส. : ศึกษาเฉพาะกรณี
โรงพยาบาลยโสธร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการสูงใจ. --กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์ จำกัด.
- อรรถพล ทรูทเวโซ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน
อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรสา รัตนวงษ์. (2533). จิตวิทยา. กรุงเทพฯ : ที พี เอ็น เพรส.
- อัจฉรา โทบุญ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของ
สำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อิสรา ภูมาศ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. ศึกษากรณี
อบต. บางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Anastasi, Anne. (1976). **Psychological Testing**. 4 th ed, New York : MacMillan Co., Inc.

“E-CITIZEN,” (2549). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.dopa.go.th/rawiwan/develop/e-citizen.htm>.

Millett, John D. (1954). **Management in the public Service : The Best for Effective Performance**. New York : Mc Graw-Hill Book Co.,Inc.

“One stop service,” (2549). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.dopa.go.th/rawiwan/develop/onestop.htm>.

Penchansky, Roy., & Tomas, William J. (1981, February). “The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction,” **Medical Care Vol. 19**. (Online). 12:2:127-140. Available : www.google.co.th.

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Buriram Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แผนที่เขตเทศบาลตำบลแก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๒๐/๖๔๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายอภิสิทธิ์ สมนิยามรัฐ

ด้วยนายอมรศักดิ์ ศรีวิกรม์ โยธิน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี ดร.สาธิต ผลเจริญ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สงวน สทวงษ์)

คณบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๒๐/ว ๔๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นางสาววิภาดา ณะนา

ด้วยนายอมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลก่งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี ดร.สาธิต ผลเจริญ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สงวน สทวงษ์)

คณบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีอ ๓๙๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๒๐/๖๔๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายณอม สุขคาม

ด้วยนายอมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลก่งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี ดร.สาธิต ผลเจริญ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำกรวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สวงน สทวงษ์)

คณบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คศ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศร ๐๕๔๕.๒๐/๖๔๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายอำนาจ ถอยทอง

ด้วยนายอมรศักดิ์ ศรีวิภานต์โยธิน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลก่งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี ดร.สาธิต ผลเจริญ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ทิพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สงวน สหวงษ์)

คณบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแก้งแอน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง บริการของเทศบาลตำบลแก้งแอน ซึ่งคำตอบนี้จะไม่มีการกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด และขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่ท่านได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพื่อความถูกต้องครบถ้วนในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับเก็บข้อมูล เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพโดยรวมในเชิงวิชาการเท่านั้น ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อตัวท่าน

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

นายอมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน
นักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 18 - 37 ปี 38 - 57 ปี 58 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
- ต่ำกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6
 - มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึง ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
- รับราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
 - ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ
 - รับจ้าง/เกษตรกร
5. รายได้
- ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน
 - 10,000 - 30,000 บาท/เดือน
 - 30,001 บาท/เดือนขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามระดับความพึงพอใจของท่าน

ข้อคำถาม กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน					
1.1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนน และ ถ้ำคลอง					
1.2 การก่อสร้างและบูรณะถนนหลักและถนนซอย					
1.3 การก่อสร้างและซ่อมแซมสะพาน และทางเดินเท้า					
1.4 การจัดให้มีระบบน้ำประปาภายในชุมชน					
1.5 อ่างเก็บน้ำพอเพียงต่อการใช้น้ำตลอดปี					
1.6 จัดให้มีน้ำสะอาดใช้บริโภค อุปโภค ใช้ภาชนะเก็บเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่					
1.7 จัดให้มีภาชนะจัดเก็บเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคภายในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่					

ข้อคำถาม กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.8 บริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำ เช่นท่อระบายน้ำ คูคลองในเขตเทศบาลที่ท่านอยู่อาศัย					
1.9 บริการป้องกันน้ำท่วม เช่น การล้างท่อ การขุดลอกคูคลอง การสูบน้ำ และการวางระบบป้องกันน้ำท่วมในเขตเทศบาลที่ท่านอยู่อาศัย					
1.10 บริการดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คูคลอง เพื่อให้อยู่ในสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลาในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่					
1.11 การปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้างถนน และสถานที่ทั่วไป ในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่					
2.งานบริการด้านสาธารณสุข					
2.1 บริการถังขยะและที่ทิ้งขยะมูลฝอย					
2.2 บริการเก็บและขนขยะมูลฝอย					
2.3 บริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย					
2.4 การกำจัดขยะในชุมชน โดยการนำไปเผาในเตาเผาโดยไม่ก่อ ให้เกิดมลพิษทางอากาศ					
2.5 การจัดให้มีการกวาดถนนภายในชุมชน					
2.6 การจัดให้มีการรดน้ำต้นไม้ภายในชุมชน					
2.7 การรักษาความสะอาดในลำคลอง					
2.8 การจัดให้มีบ่อพักและการบำบัดน้ำเสีย					
2.9 การป้องกันและแก้ไขปัญหาไข้เลือดออก เช่น การฉีดพ่นหมอกควัน แจกสารทรายอะเบท เป็นต้น					
2.10 การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า เช่น ฉีดยารักษา ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และฉีดยาคูมก้านิคให้กับสุนัขเพื่อป้องกัน การเพิ่มจำนวนของสุนัขจรจัด					
3. งานบริการทั่วไป					
3.1 การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน					
3.2 การชำระภาษีบำรุงท้องที่					
3.3 การชำระภาษีป้าย					
3.4 การขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร บ้านเรือน					

ข้อคำถาม กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.5 การขออนุญาตทำกิจการการค้าที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ เช่น สารเคมี เวชภัณฑ์ สิ่งทอ เป็นต้น					
3.6 เมื่อมีเรื่องได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลให้ดำเนินการช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีน้ำไม่ไหล ไฟฟ้าสาธารณะดับ เป็นต้น					
3.7 มีความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ					
3.8 การให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน					
3.9 มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่นการให้บริการตามลำดับคิว					
3.10 การต้อนรับและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลเป็นอย่างดี ทุกครั้งที่ได้ติดต่องานที่เทศบาล					
3.11 ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจาของเจ้าหน้าที่					
3.12 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.13 มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
3.14 การให้ข้อมูล และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ระบบการให้บริการ

.....

2. กระบวนการให้บริการ

.....

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ภาคผนวก ง

คำอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ผลการทดลองค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a List wise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.986	35

Item-Total Statistics

กิจกรรมบริการของเทศบาล	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนและลำคลอง	115.43	.719	.986
การก่อสร้างและบูรณะถนนหลัก และถนนซอย	115.50	.714	.986
การก่อสร้างและซ่อมแซมสะพาน และทางเดินเท้า	116.07	.747	.986
การจัดให้มีระบบน้ำประปาภายในชุมชน	115.37	.767	.986
อ่างเก็บน้ำพอเพียงต่อการใช้น้ำตลอดปี	115.43	.858	.985
จัดให้มีน้ำสะอาดใช้บริโภค อุปโภค ใช้ภาชนะเก็บ เพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค ในเขตเทศบาลที่ท่าน อาศัยอยู่	115.40	.853	.985

กิจกรรมบริการของเทศบาล	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
จัดให้มีภาชนะจัดเก็บเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค ภายในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่	115.57	.886	.985
บริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำ	115.37	.843	.985
บริการป้องกันน้ำท่วม เช่น การล้างท่อ การขุดลอก คูคลอง การสูบน้ำ และการวางระบบป้องกันน้ำ ท่วมในเขต เทศบาลที่ท่านอยู่อาศัย	115.00	.897	.985
บริการดูแลรักษาสาธารณสมบัติ เช่น ทางระบาย น้ำ คูคลองเพื่อให้อยู่ในสภาพการใช้งานได้ ตลอดเวลาในเขต เทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่	115.13	.818	.985
การปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้างถนน และ สถานที่ ทั่วไปในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่	115.23	.888	.985
บริการถังขยะและที่ทิ้งขยะมูลฝอย	115.27	.888	.985
บริการเก็บและขนขยะมูลฝอย	115.10	.794	.986
บริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย	115.43	.719	.986
การกำจัดขยะในชุมชน โดยการนำไปเผาในเตาเผา โดยไม่ก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศ	115.50	.713	.986
การจัดให้มีการกวาดถนนภายในชุมชน	116.07	.747	.986
การจัดให้มีการรดน้ำต้นไม้ภายในชุมชน	115.47	.780	.986
การรักษาความสะอาดในลำคลอง	115.50	.847	.985
การจัดให้มีบ่อพักและการบำบัดน้ำเสีย	115.40	.853	.985
การป้องกันและแก้ไขปัญหาไข้เลือดออก	115.53	.851	.985
การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า	115.37	.843	.985
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	115.03	.872	.985
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	115.10	.841	.985
การชำระภาษีป้าย	115.23	.888	.985

กิจกรรมบริการของเทศบาล	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร บ้านเรือน	115.27	.876	.985
การขออนุญาตทำกิจการการค้าที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ เช่น สารเคมี เวชภัณฑ์ สิ่งทอ เป็นต้น	115.07	.819	.985
เมื่อมีเรื่องได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถติดต่อ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ดำเนินการช่วยเหลือได้ เป็นอย่างดี	115.43	.719	.986
มีความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	115.57	.707	.986
การให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน	116.07	.747	.986
มีความเสมอภาคในการให้บริการเช่นบริการ ตามลำดับคิว	115.43	.797	.986
การต้อนรับและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ เทศบาลเป็น อย่างดีทุกครั้งไปติดต่องานที่ เทศบาล	115.50	.804	.986
ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	115.40	.853	.985
มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	115.53	.894	.985
มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	115.43	.784	.986
การให้ข้อมูล และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	115.00	.897	.985



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นายอมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน

วันเดือนปีเกิด 5 สิงหาคม 2521

สถานที่เกิด บ้านเลขที่ 76 หมู่ 9 ตำบลห้วยราชา อำเภอห้วยราชา จังหวัดบุรีรัมย์

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 324/1-4 หมู่ที่ 2 ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2533 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลบุรีรัมย์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

พ.ศ. 2536 ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม อำเภอในเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

พ.ศ. 2539 ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม อำเภอในเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

พ.ศ. 2543 อนุปริญญาวิทยาศาสตร (อ.วท.) วิชาเอกคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์

พ.ศ. 2547 คุรุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) วิชาเอกคอมพิวเตอร์ศึกษา สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์

พ.ศ. 2549 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์