

รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหางโฮง

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2565

เสนอ

เทศบาลตำบลหางโฮง

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ยางโง้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึง
พอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโง้ง อำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้าน
สาธารณสุข รายได้หรือภาษี งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา
โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของ
เทศบาลตำบลยางโง้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโง้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญภาพประกอบ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(11)

บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
บริบทเทศบาลตำบลบางไผ่ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	25
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	28

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางโอง โดยภาพรวม	35
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางโอง งานด้านสวัสดิการสังคม	36
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางโอง งานด้านสาธารณสุข รายได้หรือภาษี	41
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางโอง งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	46
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางโอง งานด้านโยธา	51
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางโอง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	59
สรุปผล	59
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	69

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่

หน้า

- | | | |
|------|-------------------------------------|----|
| 1.1. | กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา | 4 |
| 2.1 | หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ | 14 |

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข รายได้หรือภาษี งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธาของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านสวัสดิการสังคม
2. งานด้านสาธารณสุข รายได้หรือภาษี
3. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี
4. งานด้านโยธา

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข รายได้หรือภาษี งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา การสุ่ม

ตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 11 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 106)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนน

$\sum$ แทน ผลรวม

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.26 รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 ถัดไปคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางโสม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านโยธา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข รายได้หรือภาษี และงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโงง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโงง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข รายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโงง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโงง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโฮ้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. ผู้บริหารเทศบาลตำบลบางโฮ้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. เทศบาลตำบลบางโฮ้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ
5. เทศบาลตำบลบางโฮ้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านสวัสดิการสังคม ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านสวัสดิการสังคม อาทิ การเพิ่มบุคลากรที่สามารถให้บริการนอกสถานที่ตั้ง หรือนอกเวลาราชการโดยเฉพาะในช่วงฤดูการเพาะปลูกของท้องถิ่น ตลอดจนวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา อาทิ หนังสือ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสวัสดิการสังคม เป็นต้น ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลบางโฮ้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านสวัสดิการสังคม ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านสวัสดิการสังคม อาทิ อุปกรณ์ออกกำลังกายสำหรับชุมชน ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางโฮ้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลยางโงง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลยางโงง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านต่างๆ
ดังนี้

งานด้านสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 96.60
งานด้านสาธารณสุข รายได้หรือภาษี	ร้อยละ 96.80
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ร้อยละ 96.80
งานด้านโยธา	ร้อยละ 97.00
โดยรวม	ร้อยละ 96.80

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.80 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

- ☒ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์การกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

นอกจากนี้องค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้นำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการต่างๆ ดำเนินตามบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ และเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result-oriented) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับกระบวนการขั้นตอนในการบริหารงานที่องค์การ

ภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ด้วยการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการต่างคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ

เทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ยกฐานะจากสภาตำบลยางโง เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลยางโง และยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางโง เป็นเทศบาลตำบลยางโง เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2552 สำนักงานเทศบาลตำบลยางโง ตั้งอยู่เลขที่ 169 หมู่ที่ 5 บ้านยางโง ตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ติดทางหลวง หมายเลข 22 ก. สกลนคร - นครพนม หลักกิโลเมตรที่ 10 มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 36.45 ตารางกิโลเมตร (22,781.25 ไร่) พื้นที่บางส่วนมีพื้นที่ติดหนองหาร เป็นพื้นที่ราบ และเป็นพื้นที่ราบน้ำท่วมถึง ราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และอยู่ในเขตจัดรูปที่ดิน มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ มีอาณาเขตติดต่อกับเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

ทิศใต้ มีอาณาเขตติดต่อกับเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ทิศตะวันออก มีอาณาเขตติดต่อกับหนองหาร

ทิศตะวันตก มีอาณาเขตติดต่อกับ อบต.ขมิ้น และอบต.พังขว้างบางส่วน

เทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครเป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลยางโง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของ

ประชาชนในท้องที่ต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลยางโอง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโอง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

1. งานด้านสวัสดิการสังคม
2. งานด้านสาธารณสุข รายได้หรือภาษี
3. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี
4. งานด้านโยธา

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโอง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางโอง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข รายได้หรือภาษี งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลยางโอง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลยางโอง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

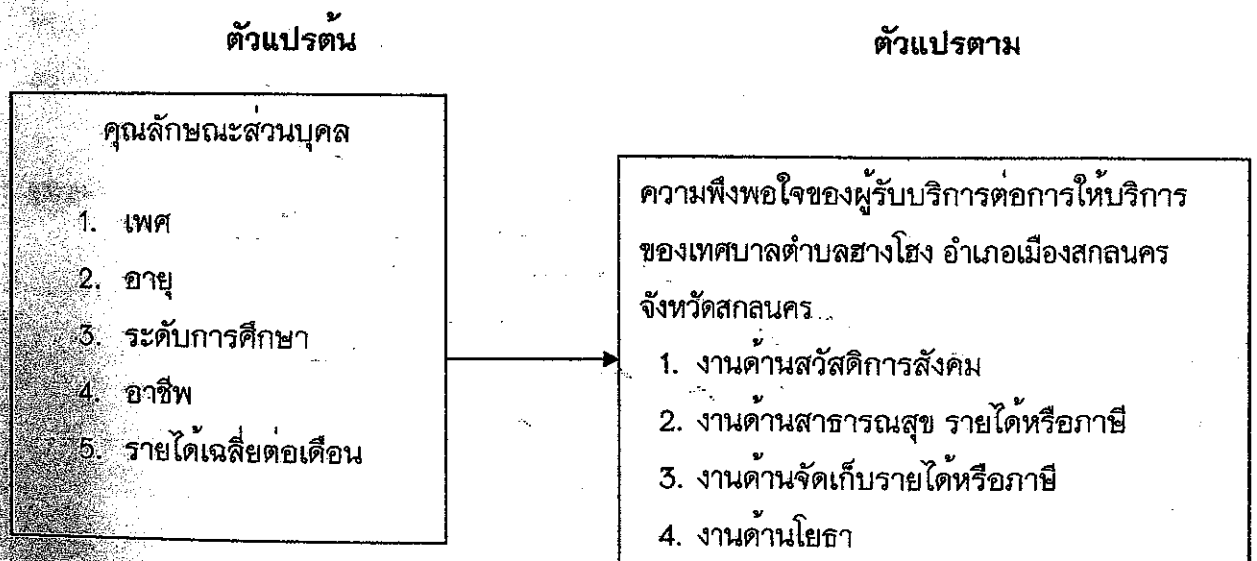
1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่บริการเทศบาลตำบลยางโงน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบางโฮ้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข รายได้ หรือภาษี งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา
2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ
4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานทุก ๆ ด้านของเทศบาลตำบลบางโฮ้ง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร