



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน  
อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พุทธศักราช 2562

## คำนำ

การให้บริการภาครัฐถือเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าค้อ จังหวัดยโสธร เป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น ได้มอบความไว้วางใจให้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ประจำปี พ.ศ. 2562

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในครั้งนี้ได้ดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ และกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ตลอดจนถึงประชาชนที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ จนครบถ้วนอย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัยและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดของประชาชนในโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ

หัวหน้าโครงการวิจัย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตารางและสารบัญภาพ	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
3. ขอบเขตของการสำรวจ.....	3
4. คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	14
4. การปกครองส่วนท้องถิ่น.....	15
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย.....	21
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
1. ประชาชนเป้าหมาย และขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	31
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	33
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
6. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
7. การประเมินผลและการให้คะแนน.....	35

<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	
1. สรุปผล.....	54
2. อภิปรายผล.....	56
3. ข้อเสนอแนะ.....	57
<b>บรรณานุกรม.....</b>	59
<b>ภาคผนวก.....</b>	63
ผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย.....	64
ผนวก ข หนังสือมอบอำนาจ/คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.....	72
ผนวก ค ภาพกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	77

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดจนข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร โดยกำหนดกรอบการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี 2562 นี้ จำนวน 6,220 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 376 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.52$  คิดเป็นร้อยละ 90.40)
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.51$  คิดเป็นร้อยละ 90.20)
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.61$  คิดเป็นร้อยละ 92.20)
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.54$  คิดเป็นร้อยละ 90.80)

จากการประเมินในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข

1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.51$  คิดเป็นร้อยละ 90.20)

1.2 งานบริการจัดการขยะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60)

2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60)

3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.56$  คิดเป็นร้อยละ 91.20)

4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.59$  คิดเป็นร้อยละ 91.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.55$  คิดเป็นร้อยละ 91.00)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานกำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 4 งาน คือ ได้แก่ 1. ดังต่อไปนี้ 1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม 1.2 งานบริการจัดการขยะ 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) 3.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ) โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่

กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$  คิดเป็นร้อยละ 91.00) เท่ากับ 9 คะแนน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

#### 1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง และมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสมสะดวกรวดเร็ว

#### 1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

#### 1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

#### 1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

### 2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน ทั้ง 4 งาน มีดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งานคือ

#### 2.1 งานด้านงานด้านสาธารณสุข

##### 2.1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม

ปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนทำให้เกิดลูกน้ำยุงลายและมดพิษ จัดงบประมาณดำเนินการแก้ไข เช่น บ้านเตาไห หมู่ 5 บ้านกุดสำโรง หมู่ 6 บ้านเตาไห หมู่ 7 และประสานขอความร่วมมือกับผู้นำและชุมชนช่วยกันรักษาความสะอาดบริเวณถนนในหมู่บ้านให้สะอาด

##### 2.1.2 งานบริการจัดการขยะ

นโยบายการสร้างคุณค่าของขยะ รายได้จากขยะและกำหนดการลงพื้นที่รับซื้อขยะให้ชัดเจน สม่่าเสมอ สสำรวจและจัดซื้อถังขยะที่ได้มาตรฐานและสามารถแยกเป็นสัดส่วนได้ให้กับประชาชนที่ต้องการ และจัดตั้งกองทุนเงินออมและสวัสดิการให้สมาชิกกองทุนขยะ

## 2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ประชาสัมพันธ์หรือเข้าร่วมประชุม อธิบาย พรบ.หรือระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้ประชาชนทราบ และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานในการติดต่อประสานงานต้องชัดเจน

## 2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สำรวจพื้นที่ทุกชุมชนที่มีน้ำท่วมทำการช่วยเหลือเบื้องต้นหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบ และมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนในการติดต่อขอรับการช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อมีเหตุการณ์ภัยสาธารณะต่าง ๆ

## 2.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ)

ลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อเป็นเงินสดในกรณีที่มีความประสงค์ต้องการรับ จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุให้มีส่วนร่วม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ เพิ่มงบบวันผู้สูงอายุ และสำรวจชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อที่ตกหล่นเพื่อรอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ

## 3. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

3.1 ควรทำกล่องรับเอกสารวาง เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการไว้ตามชุมชนทุกหมู่บ้าน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการ

3.2 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.1	ข้อมูลเกี่ยวกับหมู่บ้าน/ครัวเรือน/ประชากรของตำบลศรีฐาน.....	22
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน.....	37
4.2	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 1 งานด้านงานด้านสาธารณสุข 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	39
4.3	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 1 งานด้านงานด้านสาธารณสุข 1.2 งานบริการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	41
4.4	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	43
4.5	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	45
4.6	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 4 งานด้านสวัสดิการสังคม สงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	47

4.7	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน.....	49
4.8	ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน.....	50
4.9	ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยแยกตามลักษณะงานให้บริการทั้ง 4 งาน.....	52

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริการที่ไม่ตอบสนองความต้องการของคนในชุมชนท้องถิ่นอย่างถูกต้อง เนื่องจากในแต่ละมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ทั่วประเทศ มีปัจจัยสภาพของปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น ภูมิศาสตร์ ภูมิปัญญา วัฒนธรรมประเพณี เป็นต้น องค์การบริหารส่วนตำบล คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท ที่สำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ให้การกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายคือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่นจนถึงปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐมอบอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และมีหน้าที่ที่ต้องทำคือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร โดยแบ่งส่วนงานแตกต่างกัน เช่น สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองช่าง กองคลัง กองการศึกษาและวัฒนธรรม หรือส่วนอื่น ๆ ตามประกาศของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนด

ดังนั้น เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนท้องถิ่นตลอดทั้งปี กระทรวงมหาดไทย จึงได้ออก

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่า ด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2557 ข้อ 6 (2) การกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการของคณะกรรมการกลาง และคณะกรรมการจังหวัด ตามวรรคหนึ่งให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอดสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ หลักเกณฑ์แนวทาง และวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยการสำรวจผลการปฏิบัติงานตามภารกิจ ประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนางานองค์กร การดำเนินงานตามโครงการ ในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร จึงได้กำหนดงานบริการให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการ จำนวน 4 งาน ดังต่อไปนี้ 1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม 1.2 งานบริการจัดการขยะ 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจที่ใช้เป็นกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงการบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเสมอภาค การตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญและศักยภาพในการดำเนินการสำรวจ ความคิดเห็นและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นตรงตามความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

### 3. ขอบเขตของการสำรวจ

#### 3.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการในภาระงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ที่กำหนดให้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ จำนวน 6,220 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้รับบริการที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ที่คณะผู้วิจัยได้สำรวจและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้อ้างอิงกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจ คือ จำนวน 376 คน

#### 3.2 ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน จำนวน 4 งาน คือ 1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม 1.2 งานบริการจัดการขยะ 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้) โดยกำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้ประเมินเฉพาะเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าค้อ จังหวัดยโสธร

#### 3.4 ขอบเขตระยะเวลา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้ขอบเขตระยะเวลา ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561-30 กันยายน 2562

3.4.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม 2562

3.4.3 ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน คือ 1 สิงหาคม – 31 ตุลาคม 2562

#### 4. คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธรนั้น คณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

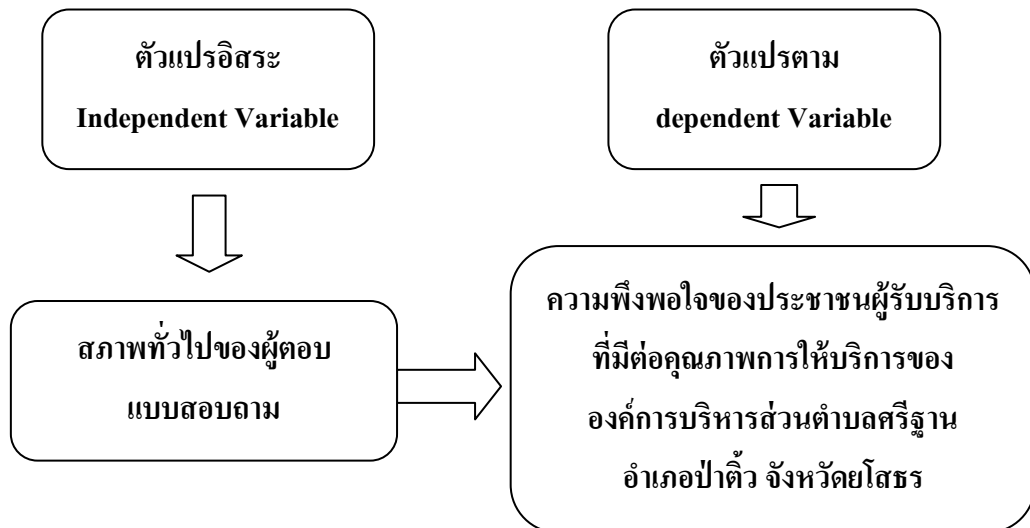
**4.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)** หมายถึง หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่นหรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น คือ 1. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2. เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3. องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) 4. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

**4.2 องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.)** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน องค์กรบริหารส่วนตำบล แทนรัฐบาลกลางมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต.เอง”

**4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)** หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

## 5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.25562 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยคาดว่า ผลที่จะได้รับทราบระดับความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน สามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
4. การปกครองส่วนท้องถิ่น
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับ ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและวาทินี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใด



สิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

## 1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

## 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้ หลากหลายมุมมอง ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

**1.3.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (1970)** ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้นซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย ให้ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ทำงานตามที่ต้องการ

### 1.3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือ ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามก็คิมนุชย์ทุกคนต่างก็คิมนุชย์หาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกันจนในที่สุดคนุชย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกัน เหตุนี้ จึงสรุปได้ว่า คนุชย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่ต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูง

ถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น เพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

### 1.3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

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

## 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่จะต้องตระหนักถึงภารกิจหลักในการให้บริการต่อประชาชนทุกภาคส่วนที่ขอรับบริการ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2545, : 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, : 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัจฉกร (2550, : 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บริการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

### 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือ ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, : 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้

2.2.1 การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2.2.2 ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

2.2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

2.2.4 มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้เกิดการบริการสะดุด

2.2.5 ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

2.2.6 ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่า

ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้น หัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

2.2.7 มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

2.2.8 มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

2.2.9 บรรยากาศของความสนุกสนาน

2.2.10 มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

วรุณพร บุญสมบัติ (2548). ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการว่า คือ ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สุนันทา ทวีผล (2550, : 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2542, : 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, : 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนาจความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิถีชีวิตวิถีงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### 2.3 ลักษณะของการบริการ

กฤษณ หนาพงษธร (อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ 2547 : 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

2.3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2.3.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.3.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

2.3.4 หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

2.3.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

สงครามชัย ลีทองดี และคณะ (2544: 14) อธิบายว่า ลักษณะของการบริการสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อ ของคำว่า **Service** อธิบายลักษณะที่ดีของการบริการไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541: 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวัน เวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน โปศาล ประโทธิเทศ 2547: 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจตลอดจนสถานภาพทางสังคม
2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ เป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองความต้องการผู้มารับบริการโดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มารับบริการ เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ

### 3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์ เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้ นิยมเศรษฐกิจแบบเสรีและเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลาย ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไปปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ทำให้หลาย ๆ ประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลกไม่ว่าจะเป็นด้านสังคมเศรษฐกิจ ฯลฯ ทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจล้มสังคมนิยมรัฐ ในฐานะผู้ดูแล และจัดระเบียบสังคมเศรษฐกิจและการเมือง จึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นและงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้นในขณะเดียวกันกระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรีซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดที่เล็กลงมีจำนวนคนทำงานที่น้อยลงสภาวะงานที่มากขึ้นเงื่อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยน และพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐ เพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (As Is) ไปสู่สิ่งที่ดีควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหาไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) อยู่ในตัว ซึ่งจะทำให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์คือประสิทธิภาพการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางการมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ยึดผลลัพท์การทำงานยึดภารกิจเป็นตัวตั้งการทำงานแบบมีส่วนร่วมและโปร่งใส

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมมีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. กำเนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก



3. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น
4. ลดการควบคุมจากส่วนกลางเพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน
5. ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
6. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
7. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นแนวทางดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการคือ การปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และเน้นผลงานปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ ปรับบทบาทภารกิจ และกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

## 4. การปกครองส่วนท้องถิ่น

### 4.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย คือ การกระจายอำนาจบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยตรง ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2538 : 424-425) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการปกครอง ซึ่งกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้การปกครองในลักษณะนี้ ถึงแม้จะเป็นอิสระแต่ก็มีได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงจากอำนาจรัฐและมีใช่เป็นอิสระในการดำเนินการทุกประเภทในท้องถิ่นได้โดยสิ้นเชิง นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นและเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนหน่วยในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่นผู้เลือกตัวแทนเข้ามาปกครองผู้กำหนดคเสนอแนะนโยบายผู้ควบคุมหรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น

ลิขิต ธีรเวคิน (2540: 386) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นวิธีการ ซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระและได้รับอำนาจโดยอิสระ มีความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง แต่การปกครองท้องถิ่นอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ

โกวิท พวงงาม ( 2550:13) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานในแต่ละท้องถิ่นมีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระรวมทั้งอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ประหัต หงษ์ทองคำ (2526 : 10) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ ดังนี้

- William A. Robson ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

- William V. Holloway กล่าวว่า “การปกครองตนเองของท้องถิ่น” หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเองและมีสภาของท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

- Denial Wit ให้ความหมายว่า “การปกครองท้องถิ่น” หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

จากนิยามที่กล่าวมาสรุปว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยวและอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตนเองและได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญ ๆ ดังนั้น จึงอาจกล่าวในแง่ประชาธิปไตยว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน

#### 4.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539: 15-16) ได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

4.2.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

4.2.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นจะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy)

4.2.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

4.2.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

4.2.5 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

4.2.6 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ ทั้งนี้ กฎข้อบังคับทั้งปวงต้องไม่ขัดต่อกฎหมายของรัฐ

4.2.7 หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม

อุทัย หิรัญโต (2523:22) ให้ความหมายว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นไทยจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 8 ประการคือ

1. สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อกำหนดพื้นที่ระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น

2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คนแต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาคือ ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตของการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นเอง

6. อิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอในการทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อความมั่นคงของรัฐบาลและประชาชน โดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของท้องถิ่นนั้นมิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินงานตามกรอบแห่งอำนาจตาม

กฎหมายเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปได้ รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมอยู่

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ เป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเรียกตัวมีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง

#### 4.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นอาจถือตามแนวความคิดของมองเตสกีเออ และลันด์ควิสท์ (Montesquier and Lanquist) ดังนี้ (ลิจิต ซีรเวกิน 2540 : 103-105)

##### 4.3.1 แนวคิดของมองเตสกีเออ

มองเตสกีเออ นักปรัชญาชาวฝรั่งเศส สมัยคริสต์ศตวรรษที่ 19 ได้เขียนบทความสนับสนุนการปกครองท้องถิ่นในยุโรปสมัยนั้น สรุปความได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเข้มแข็งจะสามารถต่อต้านคลื่นการปฏิวัติรัฐประหารได้ และการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันการเมืองต่าง ๆ ในยุโรปมีความมั่นคงยิ่งขึ้น ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นตามแนวคิดของมองเตสกีเออในอดีตเหมาะสมกับความเคลื่อนไหวทางการเมืองของประเทศที่กำลังพัฒนาในปัจจุบัน เพราะในประเทศเหล่านั้นมีการปฏิวัติหรือรัฐประหารบ่อยที่สุด ดังนั้น ถ้าปกครองท้องถิ่นของประเทศดังกล่าวนี้เจริญก้าวหน้า ประชาชนมีการศึกษาสูงได้รับความคุ้มครองสิทธิเขา พวกเขารู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ของตนเองและกระตือรือร้นในการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองด้วยแล้ว สภาพของประชาชนดังกล่าวจะขัดขวางการปฏิวัติ หรือรัฐประหารได้ดีที่สุด เพราะไม่มีใครคิดอยากจะทำหรือถ้ามีใครจะกระทำจะต้องได้รับการต่อต้านอย่างจริงจัง

##### 4.3.2 ประโยชน์ตามแนวคิดของลันด์ควิสท์

ลันด์ควิสท์ ได้เขียนไว้ในหนังสือวิถีทางและเป้าหมายของการกระจายอำนาจว่าการปกครองท้องถิ่นมีประโยชน์ในการช่วยส่งเสริมเสรีภาพ ความเจริญก้าวหน้าและเสถียรภาพ ประโยชน์เรื่องเสรีภาพนั้น คุ้ได้จากกรณีที่ประชาชนในท้องถิ่นเลือกตั้งผู้ปกครองท้องถิ่น และเลือกนโยบายที่จะนำมาใช้ในการปกครอง ประชาชนในท้องถิ่นย่อมแสดงออกได้ตามสิทธิของเขา ส่วนประโยชน์ในด้านความเจริญก้าวหน้าของสังคมนั้น คุ้ได้จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏในประเทศแถบยุโรปตะวันตก โดยทั่วไปว่าการปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยให้การบริหารงานตรงตามความต้องการของประชาชนและผู้บริหารงานจะรับผิดชอบต่อประชาชนมากกว่าการบริหารงานโดยตัวแทนของรัฐบาลหรือข้าราชการ

##### 4.3.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น โดยทั่วไป

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น โดยทั่วไปนั้นมี แต่อาจสรุปได้เป็น 2 ประการ คือ (ลิจิต ซีรเวกิน.2540 : 103)

1) ประโยชน์ในการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการที่การปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทางการเมืองและเป็นสนาม

แห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมืองเป็นเบื้องต้น ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการทางการเมืองจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น และเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยด้วยเพราะการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบอบการเมืองและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังได้กล่าวมาแล้ว

2) ประโยชน์ในการพัฒนาสังคม การพัฒนาสังคมจะต้องกระทำทั้งสามด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมมาก ในด้านการเมืองตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ส่วนด้านสังคมและเศรษฐกิจนั้น การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่สนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นต้องการอะไร ก็จะทำโครงการพัฒนาขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เช่น การบริการสังคม หรือด้านเศรษฐกิจ เช่นการจัดตลาดในชุมชน เป็นต้น โดยคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเอื้อเฟื้อต่อสังคมภายใต้การชี้แนะและการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ก็จะทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นดีขึ้นอีกทั้งบ้านเมืองก็เจริญก้าวหน้าตามไปด้วย

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีประโยชน์ทั้งด้านการเมืองและการพัฒนาสังคม โดยด้านการเมืองนั้นประชาชนผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่น สามารถกำหนดตัวผู้ปกครองได้เอง ควบคุมผู้ปกครองได้และสามารถตรวจสอบการทำงานของนักการเมืองระดับท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด ส่วนด้านการพัฒนาสังคมนั้น เป็นผลมาจากการพัฒนาด้านการเมือง กล่าวคือ การกำหนดนโยบายของผู้ปกครองจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นสามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงไปตรงมา เมื่อปัญหาของท้องถิ่นได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องโดยคนของท้องถิ่นเองแล้วเท่ากับว่าเป็นการพัฒนาสังคมท้องถิ่น

#### 4.4 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539: 15) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่

4.4.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

4.4.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง

4.4.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (อุทัย หิรัญโต, 2540 : 22) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบ 8 ประการ ได้แก่

1) มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) มีพื้นที่และระดับ (Area and Level) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับคือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bosa) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการ และบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3) มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) เป็นองค์การนิติบุคคล มีการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับและควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) มีการเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยประชาชนเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) มีอิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) มีงบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) มีการควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการนั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปรัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

ชาอุชัย แสงศักดิ์ (2542 : 39) กล่าวว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) พื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน 2) มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน 3) มีองค์กรเป็นของตนเอง 4) มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง 5) มีการกำกับดูแลจากรัฐ

จากองค์ประกอบดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง ตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ มีอิสระในการปกครองตนเอง มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอมีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการมีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บทและมีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

## 5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

### 5.1 ด้านกายภาพ

#### 5.1.1 ที่ตั้งและขนาดพื้นที่ของตำบลศรีฐาน

ตำบลศรีฐาน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอป่าดัวประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของ จังหวัดยโสธร

#### 5.1.2 อาณาเขต

**ทิศเหนือ** ติดกับตำบลกระจ่าย และตำบลโพธิ์ไทร อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

**ทิศใต้** ติดกับตำบลทุ่งมน อำเภอกำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

**ทิศตะวันออก** ติดกับตำบลเชียงเพ็ง อำเภอป่าดัว และตำบลเหล่าไฮ อำเภอกำเขื่อนแก้ว

**ทิศตะวันตก** ติดกับตำบลกระจ่าย อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

#### 5.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลศรีฐานมีสภาพภูมิอากาศ 3 ฤดู คือฤดูร้อน ฤดูฝนและฤดูหนาว

#### 5.1.4 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่มบางส่วน และเป็นที่ราบสูงบางส่วน สภาพดินเป็นดินร่วนปนทราย พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเหมาะสำหรับการทำนา และปลูกพืชไร่ มีแหล่งน้ำที่สำคัญทางการเกษตร เช่น หหนองเลิงเปือย บ่อโจ้โก้ ลำห้วยถ่ม เป็นต้น

#### 5.1.5 ลักษณะของดิน

มีลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การเพาะปลูก เช่น ข้าว แดงไทย มันสำปะหลัง ยางพารา เป็นต้น

#### 5.1.6 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค บริโภค จำนวน 5 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 5 แห่ง เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานได้ดำเนินการขุดลอกแหล่งน้ำและก่อสร้างฝายกั้นน้ำเพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน

### 5.1.7 ลักษณะของไม้ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ และทางราชการปลูกในวันสำคัญของชาติ

### 5.2 ด้านการเมือง การปกครองของตำบลศรีฐาน

#### ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับหมู่บ้าน/ครัวเรือน/ประชากรของตำบลศรีฐาน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านศรีฐาน	291	460	454	914
2	บ้านศรีฐาน	282	455	476	931
3	บ้านศรีฐาน	175	291	254	545
4	บ้านศรีฐาน	202	316	359	675
5	บ้านเตาไห	211	383	378	761
6	บ้านกุศสำโรง	105	172	201	373
7	บ้านเตาไห	252	468	491	959
8	บ้านศรีฐาน	169	269	270	539
9	บ้านศรีฐาน	152	269	254	523
รวม 9 หมู่บ้าน		1,839	3,083	3,137	6,220

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอป่าติ้ว ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

### 5.3 สภาพทางสังคม

#### 5.3.1 สถานศึกษา

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน จำนวน 3 แห่ง
- 2) โรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 3 แห่ง

#### 5.3.2 สาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีฐาน จำนวน 1 แห่ง

วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรชั้นนำด้านการจัดการสุขภาพ โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อสุขภาพที่ดีของประชาชน”

#### พันธกิจ

- 1) ประชาชนได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน ผสมผสานเป็นองค์กรร่วม
- 2) เสริมสร้างความเข้มแข็งภาคประชาชน
- 3) พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ คุณธรรม



#### 4) ส่งเสริมศักยภาพในการดูแลตนเองของประชาชน

##### 5.3.3 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ การให้ความช่วยเหลือและดำเนินงานที่เกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่ตำบลศรีฐาน เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด โครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน โครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป โครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ที่ตกเกณฑ์ จปฐ. โครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง อุดหนุนกองทุนสวัสดิการชุมชน จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ และการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น

#### 5.4 ระบบบริหารพื้นฐาน

##### 5.4.1 การคมนาคมขนส่ง

ตำบลศรีฐานอยู่ห่างจากทางหลวงหมายเลข 202 ถนนอรุณประเสริฐ 2 กิโลเมตร ทางเข้าตำบลเป็นถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่และมีถนนเชื่อมหมู่บ้านเป็นถนนลูกรัง และลาดยาง

#### 5.5 ระบบเศรษฐกิจ

##### 5.5.1 การเกษตร

ในเขตตำบลศรีฐานประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ ทำสวน เช่น การปลูกข้าวนาปี โดยข้าวนาปีที่ปลูกเป็นข้าวเจ้าและข้าวเหนียว มันสำปะหลัง ยางพารา ข้าวโพดหวาน

##### 5.5.2 การประมง

ในเขตพื้นที่ตำบลกระจายไม่มีพื้นที่ทำการประมงหรือเลี้ยงแบบกระชัง แต่มีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจำหน่ายในบ่อดินหรือบ่อพลาสติก เช่น ปลานิล ปลาดุก เป็นต้น

##### 5.5.3 การปศุสัตว์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานได้แก่ การเลี้ยงสัตว์ใหญ่ เช่น กระบือ โค สุกร เพื่อการจำหน่ายและบริโภค การเลี้ยงสัตว์ปีก เช่น เป็ด ไก่ เพื่อการจำหน่ายและบริโภคและการเลี้ยงปลาในบ่อ หรือเลี้ยงในสระน้ำในไร่นา เพื่อการจำหน่ายและบริโภค

##### 5.5.4 อุตสาหกรรม

มีการทำอุตสาหกรรมภายในตำบลในรูปแบบขนาดเล็ก เช่น ร้านค้าจำหน่ายหมอน ขวานขีด บ้านศรีฐาน หมู่ที่ 1,2,3,4,8,9

##### 5.5.5 การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

สหกรณ์เครดิตยูเนียนสถาบันการเงินตำบลศรีฐาน มี 1 แห่ง และกลุ่มอาชีพ มี 4 กลุ่ม

## 5.6 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

### 5.6.1 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโดยมาตรา 80 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 บัญญัติให้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และให้โอนบรรดางบประมาณทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงให้สภาตำบลต่อไปนี้ จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้มีชื่อตามลำดับที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นตั้งอยู่ คือ สภาตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

### 5.6.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

มีนายไสว จันทร์เหลืองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน เป็นหัวหน้าคณะบริหารและคณะผู้บริหาร จำนวน 3 คน ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562

### 5.6.3 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน เป็นหัวหน้าคณะนิติบัญญัติและมีคณะนิติบัญญัติ ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร/พิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่น/พิจารณาข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมและพิจารณาข้อระเบียบราชขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

### 5.6.4 ส่วนราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานเป็นเจ้าของงบประมาณ/หัวหน้าพนักงานส่วนท้องถิ่นและเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น ส่วน ๆ เช่น สำนักงานปลัด กองคลัง กองการศึกษา กองสวัสดิการสังคม กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในแต่ละส่วนปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามงานที่ได้รับมอบหมายนโยบายบทบาทอำนาจหน้าที่โดยไม่ขัดต่อกฎหมายกำหนด

## 5.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 5.7.1 การนับถือศาสนา

1) ประชาชนในตำบลศรีฐาน มีศาสนสถาน จำนวน 6 แห่ง

### 5.7.2 ประเพณีและงานประจำ นับถือฮินดูสอง คองสิบสี่ เป็นขนบธรรมเนียมประเพณี

### 5.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทอเสื่อจากต้นกก สานแห

ภาษา คือภาษาอีสาน

#### 5.7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก คือ ผลิตภัณฑ์เสื้อก ก ผ้าไหม ผ้าฝ้าย

- 1) หมอนขวานผ้าจิด ผลิตโดย กลุ่มสตรีหนองจิด และกลุ่มผู้ผลิตบ้านศรีฐาน
- 2) สินค้าแปรรูปจากผ้าจิด ผลิตโดยกลุ่มผู้ผลิตบ้านศรีฐาน

### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงาน แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน มาประกอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

เบญจรัตน์ สีทองสุข. (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยสรุปใจความสำคัญได้ว่า ทำให้มหาวิทยาลัยได้เห็นถึงทัศนคติ และมุมมอง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดและการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

วารกรณ์ คำเพชรดี. (2552) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำและด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง 2. บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

วรรณิ เดียววิเศษ. (2548, หน้า) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาผลการประเมินพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆของเทศบาลเมืองศรีราชายกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษาพบว่าประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่าแต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวก

สะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆพบว่ากองช่างสุขาภิบาลกองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆคือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับนอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักการช่างซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ คือ 1. ข้อมูลทั่วไป 2. ข้อมูลด้านการบริการ และ 3. ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้น ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ

ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดผลการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการให้บริการได้ ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ประภัศร อระเวตี. (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สาอำเภอบ่อจังหวัดหนองคายผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สา อำเภอบ่อ จังหวัดหนองคายรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สาอำเภอบ่อ จังหวัดหนองคายที่จำแนกตามเพศระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความ

พึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลนครอุบลราชธานีในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมศาสนาจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับและผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

สุจิตรา เขื่อนจันทร์. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุดคือด้านความรวดเร็วของการให้บริการรองลงมาคือด้านความเสมอภาคของการให้บริการด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลเพศระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา / มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษา ของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร แนะนำ / ให้ข้อมูล / ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลา การบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และ บริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบ ที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ช้าซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมิน

และ ติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอสร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรารภรณ์ จันทร์พุฒิพงษ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศ และโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขต เทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจ ด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยัง พบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรม การมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริโสม พิเศษฐบุญเกียรติ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำจังหวัดเชียงรายผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.02$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ( $\bar{X} = 6.07$ , ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{X} = 6.05$ , ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ( $\bar{X} = 6.01$ , ร้อยละ  $\bar{X} = 76-80$ ) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.08$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.16$ , ร้อยละ=76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

การให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.13$ , ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.10$ , ร้อยละ = 76-80)

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพจังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพจังหวัดชลบุรีจำแนกตามเพศอายุสถานภาพสมรสการศึกษาและอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าจำนวน 184 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอรองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพจังหวัดชลบุรีพบว่าเพศอายุสถานภาพสมรสการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

อาภรณ์ รัตนเลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์ คือ

1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์
2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณีธรรมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คนผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.9 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปีคิดเป็นร้อยละ 31.5 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.9 มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 39.8 เป็นประชาชนในพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 93.0 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณีธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่าด้านระดับการศึกษาด้านอาชีพด้านรายได้เป็นไปตามสมมติฐานส่วนด้านเพศอายุและตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

นิภาพร นินนินนท (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน 2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยประชากรในการวิจัย คือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ.สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนจำนวน 400 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ความถี่ร้อยละและไคว์สแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนอยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนอาชีพและปัจจัยด้านองค์การอื่นได้แก่การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่การได้รับบริการด้วยความเสมอภาคความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

ชนภา ประชากรัญญกิจ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีรวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีและเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้ให้บริการศาลแพ่งธนบุรีจำนวน 400 ตัวอย่างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีอยู่ในระดับปานกลางโดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการรองลงมาได้แก่ด้านราคาค่าบริการและมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านบุคลากรและลักษณะภายนอกการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศอายุสถานภาพอาชีพระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจการให้บริการที่ศาลแพ่งธนบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าพฤติกรรมกรใช้บริการได้แก่ช่วงเวลาที่ใช้บริการจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการระยะเวลาที่ใช้บริการสถานะในการติดต่อและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี



# บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2562 นี้ โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชาชนเป้าหมาย และขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. การประเมินผลและการให้คะแนน

### 1. ประชาชนเป้าหมาย และขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชาชนเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 6,220 คน

#### 1.2 ขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชาชนที่จะทำการสำรวจมีจำนวนมากเกินไป ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของจำนวนประชาชนและขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นระหว่างค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05 ตามสูตร และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ดังนี้

จากสูตร

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

โดยให้  $n$  = ขนาดของตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95

### แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{6,220}{1+6,220*(0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 375.83

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ทั้งสิ้น 376 คน

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในคั้งนี้ คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

**ตอนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด : 2548 หน้า 99) ดังต่อไปนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้ระดับค่าคะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้ระดับค่าคะแนน	3
พึงพื่อน้อย	ให้ระดับค่าคะแนน	2
พึงพื่อน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	1

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 หรือ ร้อยละ 80-89 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.50 หรือ ร้อยละ 70-79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 หรือ ร้อยละ 60-69 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

## 4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

### 4.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้สำรวจผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

4.1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1.3 จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา

4.1.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

### 4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้างโดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 ก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนแล้วขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน

5.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามดูว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

5.3 ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ ได้รวบรวมข้อมูลตามประเด็นนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

## 7. การประเมินผลและการให้คะแนน

7.1 เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าค้อ จังหวัดยโสธร ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.76 – 5.00	หมายถึง ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.51 – 4.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.26 – 4.50	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 90
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.01 – 4.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 85
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.76 – 4.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 80
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.51 – 3.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 75
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.26 – 3.50	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.01 – 3.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 65
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	2.76 – 3.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 60
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	2.51 – 2.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 55
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	1.00 – 2.50	หมายถึง ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

7.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ระดับคะแนนมากกว่า ร้อยละ 95	ขึ้นไป	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 10 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 95		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 9 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 90		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 8 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 85		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 7 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 80		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 6 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 75		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 70		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 65		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 60		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 55		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 1 คะแนน
ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 0 คะแนน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข
  - 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
  - 1.2 งานบริการจัดการขยะ
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ)

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านได้กำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน รายด้านและรายข้อ

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	198	52.66
หญิง	178	47.34
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100.00</b>
<b>2 อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	37	9.85
ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี	129	34.30
ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี	152	40.43
61 ปีขึ้นไป	58	15.42
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	168	44.69
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	154	40.95
ปริญญาตรี	39	10.37
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.99
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	40	10.63
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	97	25.80
เกษตรกร	173	46.01
นักเรียน/นักศึกษา	27	7.18
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	39	10.38
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 376 คน สรุปได้ดังนี้ เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ ชาย จำนวน 198 คน (ร้อยละ 52.66) และหญิงจำนวน 178 คน (ร้อยละ 47.34) อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 152 คน (ร้อยละ 40.43) รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 129 คน (ร้อยละ 34.30) อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน (ร้อยละ 15.42) และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.85) ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 168 คน (ร้อยละ 44.69) รองลงมา มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ศ./อนุปริญญา 154 คน (ร้อยละ 40.95) ระดับปริญญาตรี จำนวน 39 คน (ร้อยละ 10.37) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.99) และอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 173 คน (ร้อยละ 46.01) รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 97 คน (ร้อยละ 25.80) รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.63) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 39 คน (ร้อยละ 10.38) และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27คน (ร้อยละ 7.18) ตามลำดับ



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนรายด้านและรายข้อ

### งานบริการที่ 1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข

#### 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม

#### 1.2 งานบริการจัดการขยะ

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 1 งานด้านงานด้านสาธารณสุข

1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว

จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.48	0.45	มาก
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.53	0.41	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.46	0.44	มาก
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.33	0.49	มาก
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.60	0.34	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		<b>4.48</b>	<b>0.43</b>	<b>มาก</b>
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.53	0.51	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.60	0.46	มากที่สุด
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.48	0.51	มาก
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.46	0.46	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.46	0.52	มาก
ค่าเฉลี่ย		<b>4.51</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.53	0.44	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.68	0.34	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.43	0.53	มาก
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.50	0.43	มาก
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.51	0.46	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.53</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.68	0.39	มากที่สุด
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.58	0.24	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.34	0.55	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.53	0.41	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.46	0.44	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.52</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>		<b>4.51</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในงานบริการที่ 1 งานด้านงานด้านสาธารณสุข 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$  คิดเป็นร้อยละ 90.20) พิจารณาจำแนกออกเป็นราย ด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อยสรุปได้ ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60) ลำดับที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.52$  คิดเป็นร้อยละ 90.40) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$  คิดเป็นร้อยละ 90.10) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.48$  คิดเป็นร้อยละ 89.60) ตามลำดับ

## 1.2 งานบริการจัดการขยะ

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 1 งานด้านงานด้านสาธารณสุข

1.2 งานบริการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.40	0.52	มาก
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.35	0.45	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.60	0.52	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.56	0.54	มากที่สุด
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.56	0.54	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.49</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.53	0.44	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.68	0.34	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.43	0.53	มาก
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.50	0.43	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	0.46	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.53</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ	4.53	0.44	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.46	0.46	มาก
3	มีความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.67	0.49	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.58	0.51	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.60	0.46	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.57</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.57	0.33	มากที่สุด
2	สถานที่หรือ อบต.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.54	0.47	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.46	0.46	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.68	0.34	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.43	0.55	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.54</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>		<b>4.53</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในงานบริการที่ 1 งานด้านงานด้านสาธารณสุข 1.2 งานบริการ จัดการขยะ โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็น ร้อยละ 90.60) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน อยู่ใน ระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$  คิดเป็นร้อยละ 91.40) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.54$  คิดเป็นร้อยละ 90.80) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$  คิดเป็นร้อยละ 89.80) ตามลำดับ

## บริการที่ 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.55	0.55	มากที่สุด
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.56	0.54	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.58	0.45	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.46	0.53	มาก
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.59	0.44	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.55</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.60	0.46	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.48	0.51	มาก
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.46	0.46	มาก
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.35	0.73	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.42	0.57	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.46</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ	4.53	0.44	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.46	0.46	มาก
3	มีความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.67	0.49	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.58	0.51	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.60	0.46	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.57</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.75	0.39	มากที่สุด
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.54	0.35	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.50	0.50	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.34	0.49	มาก
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.50	0.55	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.53</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>		<b>4.53</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในงานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$  คิดเป็นร้อยละ 91.40) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$  คิดเป็นร้อยละ 91.00) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60) ลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.46$  คิดเป็นร้อยละ 89.20) ตามลำดับ

### งานบริการที่ 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.56	0.44	มากที่สุด
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.62	0.29	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.54	0.35	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.50	0.50	มาก
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.47	0.54	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.54</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.46	0.52	มาก
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.58	0.51	มากที่สุด
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.57	0.54	มากที่สุด
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.55	0.45	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.58	0.39	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.55</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.58	0.24	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีธำษัศย์ที่ดี	4.76	0.44	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.55	0.34	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน	4.68	0.34	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.57	0.67	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.63</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.50	0.52	มาก
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.53	0.75	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.51	0.39	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.53	0.41	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.46	0.44	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.51</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>		<b>4.56</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในงานบริการที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$  คิดเป็นร้อยละ 91.20) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.63$  คิดเป็นร้อยละ 92.60) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$  คิดเป็นร้อยละ 91.00) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$  คิดเป็นร้อยละ 90.80) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.51$  คิดเป็นร้อยละ 90.20) ตามลำดับ



งานบริการที่ 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ)

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.67	0.32	มากที่สุด
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสมสะดวกรวดเร็ว	4.55	0.34	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.47	0.47	มาก
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.56	0.49	มากที่สุด
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.53	0.47	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.56</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.51	0.39	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.43	0.55	มาก
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	0.44	มากที่สุด
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.56	0.34	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.45	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.52</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.68	0.34	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.78	0.25	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.81	0.51	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.77	0.49	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.60	0.45	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.73</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมมีความพร้อมเสมอ	4.55	0.46	มากที่สุด
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.49	0.47	มาก
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.55	0.34	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.58	0.24	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.55	0.45	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.54</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>		<b>4.59</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในงานบริการที่ 4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ) โดย ภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$  คิดเป็นร้อยละ 91.80) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.73$  คิดเป็นร้อยละ 94.60) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$  คิดเป็นร้อยละ 91.20) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.54$  คิดเป็นร้อยละ 90.80) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.452$  คิดเป็นร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน

ลักษณะงานการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้านงานบริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางบริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข							
1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม	4.48	4.51	4.53	4.52	4.51	90.20	9
1.2 งานบริการจัดการขยะ	4.49	4.53	4.57	4.54	4.53	90.60	9
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.55	4.46	4.57	4.53	4.53	90.60	9
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.54	4.55	4.63	4.51	4.56	91.20	9
4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ)	4.56	4.52	4.73	4.54	4.59	91.80	9
<b>ผลรวมระดับความพึงพอใจในด้านที่ประเมิน</b>	<b>4.52</b>	<b>4.51</b>	<b>4.61</b>	<b>4.53</b>			
	<b>4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เท่ากับ 9 คะแนน</b>						

จากตารางที่ 4.7 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$  คิดเป็นร้อยละ 90.80) เท่ากับ 9 คะแนน

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

**ตารางที่ 4.8** ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
<b>1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	2	5.89
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	8	23.52
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	7	20.59
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	11	32.36
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	6	17.64
<b>รวม</b>		<b>34</b>	<b>100</b>
<b>2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>			
1	ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3	7.90
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	6	15.79
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	11	28.95
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	14	36.84
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4	10.52
<b>รวม</b>		<b>50</b>	<b>100</b>
<b>3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ	2	6.90
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีทัศนคติที่ดี	5	17.24
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	9	31.03
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	7	24.14
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	6	20.69
<b>รวม</b>		<b>29</b>	<b>100</b>

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
<b>4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	3	12.50
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	5	20.83
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4	16.67
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	5	20.83
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	7	29.17
<b>รวม</b>		<b>24</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “วัน เวลาราชการ หรือ วันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก” รองลงมาคือ “มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง” และ “มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ” ในส่วนระดับความถี่น้อยที่สุดที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในด้านการบริการในระดับความพึงพอใจ คือ “มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจนและมีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ”

**ตารางที่ 4.9** ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยแยกตามลักษณะงานให้บริการทั้ง 4 งาน

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
<b>1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข</b>			
<b>1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม</b>			
1	ปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนทำให้เกิดลูกน้ำุงลายและมลพิษ จัดงบประมาณดำเนินการแก้ไข เช่น บ่านเตาไห หมู่ 5 บ่านกุดสำโรง หมู่ 6 บ่านเตาไห หมู่ 7	22	56.41
2	ประสานขอความร่วมมือกับผู้นำและชุมชนช่วยกันรักษาความสะอาดบริเวณถนนในหมู่บ้านให้สะอาด	17	43.59
<b>รวม</b>		<b>39</b>	<b>100</b>
<b>1.2 งานบริการจัดการขยะ</b>			
1	นโยบายการสร้างคุณค่าของขยะ รายได้จากขยะและกำหนดการลงพื้นที่รับซื้อขยะให้ชัดเจน สม่่าเสมอ	13	36.11
2	จัดตั้งกองทุนเงินออมและสวัสดิการให้สมาชิกกองทุนขยะ	11	30.56
3	สำรวจและจัดซื้อถังขยะที่ได้มาตรฐานและสามารถแยกเป็นสัดส่วนได้ให้กับประชาชนที่ต้องการ	12	33.33
<b>รวม</b>		<b>36</b>	<b>100</b>
<b>2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร</b>			
1	ประชาสัมพันธ์หรือเข้าร่วมประชุม อธิบาย พรบ.หรือระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้ประชาชนทราบ	16	66.66
2	ป้ายประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานในการติดต่อประสานงานต้องชัดเจน	8	33.33
<b>รวม</b>		<b>24</b>	<b>100</b>
<b>3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>			
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนในการติดต่อขอรับการช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อมีเหตุการณ์ภัยสาธารณะต่าง ๆ	15	39.48
2	สำรวจพื้นที่ทุกชุมชนที่มีน้ำท่วมทำการช่วยเหลือเบื้องต้นหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบ	23	60.52
<b>รวม</b>		<b>38</b>	<b>100</b>

	4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ)		
1	จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุให้มีส่วนร่วม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ เพิ่มงวันผู้สูงอายุ	12	32.43
2	สำรวจชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อที่ตกหล่นเพื่อรอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ	4	10.81
3	ลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อเป็นเงินสดในกรณีที่มีความประสงค์ต้องการรับ	21	56.76
	<b>รวม</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในงานบริการ ทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “สำรวจพื้นที่ทุกชุมชนที่มีน้ำท่วมทำการช่วยเหลือเบื้องต้นหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบ” รองลงมา คือ “ปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนทำให้เกิดลูกน้ำยุงลายและมลพิษ จัดงบประมาณดำเนินการแก้ไข เช่น บ้านเตาไห หมู่ 5 บ้านกุดสำโรง หมู่ 6 บ้านเตาไห หมู่ 7” และ “ลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อเป็นเงินสดในกรณีที่มีความประสงค์ต้องการรับ” ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “สำรวจชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อที่ตกหล่นเพื่อรอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ”

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในครั้งนี้ สรุปผลการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

#### 1. สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร จากกลุ่มตัวอย่าง 376 คน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการนั้น โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

##### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน คือ 1. ดังต่อไปนี้ 1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม 1.2 งานบริการจัดการขยะ 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) 3.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ) 5) งานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอ

ป่าดัว จังหวัดยโสธร พอสรุปได้ดังนี้

ผลจากการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60)



2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางกาารให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$  คิดเป็นร้อยละ 90.20)

3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$  คิดเป็นร้อยละ 92.40)

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$  คิดเป็นร้อยละ 91.00)

ผลจากการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมในลักษณะงานกาารให้บริการที่กำหนดทั้ง 4 งาน คือ

#### 1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข

1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$  คิดเป็นร้อยละ 90.20)

1.2 งานบริการจัดการขยะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60)

2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60)

3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$  คิดเป็นร้อยละ 91.20)

4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$  คิดเป็นร้อยละ 91.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$  คิดเป็นร้อยละ 91.00)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานกำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 4 งาน คือ ได้แก่ 1. ดังต่อไปนี้ 1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม 1.2 งานบริการจัดการขยะ 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ) โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$  คิดเป็นร้อยละ 91.00) เท่ากับ 9 คะแนน

## 2. อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1. ดังต่อไปนี้ 1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม 1.2 งานบริการจัดการขยะ 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ) โดยกำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถสรุปอภิปรายผลการสำรวจ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านและในลักษณะงานบริการกำหนด ทั้ง 4 ภารกิจงาน โดยประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$  คิดเป็นร้อยละ 91.00) เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้านและความถี่ของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$  คิดเป็นร้อยละ 92.40) สะท้อนให้เห็นว่า มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน การแต่งกายสุภาพเหมาะสม

กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีธรรมาศยที่ดีทำให้ประชาชนผู้ที่ไปรับบริการมีความประทับใจรู้สึกภูมิใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รองลงมา มี 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและสิ่ง ด้านความพึงพอใจต่ออำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน มีขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และ ตรวจสอบได้ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ และสถานที่ ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอสำหรับไว้บริการ ส่วนด้านที่มีระดับ ความพึงพอใจน้อยที่จะต้องปรับปรุงคือ ด้านความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.60) สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วน ตำบลศรีฐาน จะต้องปรับปรุงวัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก เข้าถึงได้ง่าย เพราะบางที่ประชาชนผู้มารับบริการอาจจะมีบางช่วงที่ต้องการมารับบริการ จึงต้องมีช่องทาง การให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวก สบาย สิ่งนี้ที่จะเป็นการดีที่ประชาชนมารับบริการได้สะดวก และใช้ในการปรับปรุงการบริการ สาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนนำไปสู่ชุมชน เข้มแข็งด้วยการบริหารงานได้มาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ใน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย (Good Governance and New Public Management in Thai Local Governments) ต่อไป

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

##### 1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง และมีการกำหนดระยะเวลาการ ให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว

##### 1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและมี ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

##### 1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

## 1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ให้มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัดและมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

### 2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน คือ

#### 2.1 งานด้านงานด้านสาธารณสุข

##### 2.1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม

ปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนทำให้เกิดลูกน้ำุงลายและมลพิษ จัดงบประมาณดำเนินการแก้ไข เช่น บ้านเตาไห หมู่ 5 บ้านกุศลำโรง หมู่ 6 บ้านเตาไห หมู่ 7 และประสานขอความร่วมมือกับผู้นำและชุมชนช่วยกันรักษาความสะอาดบริเวณถนนในหมู่บ้านให้สะอาด

##### 2.1.2 งานบริการจัดการขยะ

นโยบายการสร้างคุณค่าของขยะ รายได้จากขยะและกำหนดการลงพื้นที่รับซื้อขยะให้ชัดเจน สม่่าเสมอสำรวจและจัดซื้อถังขยะที่ได้มาตรฐานและสามารถแยกเป็นสัดส่วนได้ให้กับประชาชนที่ต้องการ และจัดตั้งกองทุนเงินออมและสวัสดิการให้สมาชิกกองทุนขยะ

#### 2.2 งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร)

ประชาสัมพันธ์หรือเข้าร่วมประชุม อธิบาย พรบ.หรือระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้ประชาชนทราบและป้ายประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานในการติดต่อประสานงานต้องชัดเจน

#### 2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สำรวจพื้นที่ทุกชุมชนที่มีน้ำท่วมทำการช่วยเหลือเบื้องต้นหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบ และมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนในการติดต่อขอรับการช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อมีเหตุการณ์ภัยสาธารณะต่าง ๆ

#### 2.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ)

ลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อเป็นเงินสดในกรณีที่มีความประสงค์ต้องการรับ จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุให้มีส่วนร่วม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ เพิ่มงบบวันผู้สูงอายุ และสำรวจชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อที่ตกหล่นเพื่อรอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ

**บรรณานุกรม**

- กุลชน ธนาพงศธร.การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช,2530.
- เกรียงไกร นันทวัน. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)  
สาขาบรี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสารคาม, 2546 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.  
2559 ความมั่นคงของมนุษย์, 2550.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ  
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช,2545.
- จินตนา บุญบงการ.จริยธรรมทางธุรกิจ.กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2545.
- จรัญญา อ่อนละอ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3  
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏจันทรเกษม,2546.
- ฉัตรพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ธรรมดการพิมพ์,2546
- ชนาภา ประชากรชัยฤทธิง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี,2557
- ชนะดา วีระพันธ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี (2554)
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส,2546.
- ธารกมล อุปแก้ว.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทสยามสห บริการ  
จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.การศึกษาค้นคว้าอิสระ.สำนักวิทยบริการ.  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2544
- นิภาพร นินนินนันท ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน (2556)
- นิรันดร์ ปรังญกุล. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง.  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,2546.
- บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. หลักการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์.2548.
- บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ.การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน  
เบญจรัตน์ สีทองสุข. รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ  
ประภัสสร อวะดี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี  
รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนากิจการกรมปลูสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1. กรมปลูสัตว์  
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร,2546.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น,  
พ.ศ.2542.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ.2552

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ.2552

**พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**. จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคม  
โพนสา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2550.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย“ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะ  
เป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2)

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญ  
แห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2560

วราภรณ์ บวรนนทเดช. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต,2546.

วราภรณ์ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่  
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
อุบลราชธานี.

วราภรณ์ บุญสมบัติ, (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขต  
พญาไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วาทีณี ไส้จ้อ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก  
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี,2549.

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพมหานคร : TPA publishing,

วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์. ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000.กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิต

วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์  
จังหวัดนครสวรรค์ 2546.

ศิรินารด บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุร  
พักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต:  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2548.

สงครามชัย ลีทองดี. นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน.การจัดการคุณภาพ สาธารณสุข. พิมพ์  
ครั้งที่ 3 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544

สมิต สัจฉกร.การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร  
,2546.

สโรชา แพร์ภาษา.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา,2549.

สุรัชย์ รัชตประทาน ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่  
สาขาสารภี 2546.

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกรม  
สวัสดิการทหารอากาศ. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก พ.ศ. 2556 แห่งชาติ, 2544

สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ  
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (2553)

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณีย-  
ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ (2554)

Anderson,James.(1996). Public Policy Making: An Introduction. 3rd edition.

Dye, Thomas R. (1992) Understanding Public Policy.7th.ed. Englewood Cliffs,

Easton, David.(1965) A Systems Analysis of Political Life. New York : John Harper& Row.

Herzberg, Frederick. (1982). The motivation to work. New York : John Wiley and Sons.

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

Lineberry, Robert L. (1978). American Public Policy: What Government Does and

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

Taro Yamane. (1973). Statistics an Introductory Analysis. New York. :



ภาคผนวก

**ผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**



แบบสอบถามตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไป  
ปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<b>1. เพศ</b> <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง	<b>2. อายุ</b> <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 21 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 3) 41 – 60 ปี <input type="checkbox"/> 4) 60 ปี ขึ้นไป
<b>3. ระดับการศึกษา</b> <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา <input type="checkbox"/> 3)ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 4) สูงกว่าปริญญาตรี	<b>4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)</b> <input type="checkbox"/> 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง <input type="checkbox"/> 3) เกษตรกรรม <input type="checkbox"/> 4) นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด    2 = พึงพอใจน้อย            3 = พึงพอใจปานกลาง  
4 = พึงพอใจมาก            5 = พึงพอใจมากที่สุด

## ด้านที่ 1. งานด้านงานด้านสาธารณสุข

### 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
4. วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

## 1.1 งานบริการจัดการขยะ

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
4. วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

**ด้านที่ 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร)**

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
4. วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

**ด้านที่ 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
4. วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ)

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
4. วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					



**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

ด้านที่ 1.งานด้านงานด้านสาธารณสุข

1.1 งานสุขภาพจิตและสิ่งแวดล้อม.....

.....

1.1 งานบริการจัดการขยะ.....

.....

ด้านที่ 2. งานด้าน โยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร).....

.....

ด้านที่ 4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....

.....

ด้านที่ 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื่อ).....

.....

**คณะวิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**

ภาคผนวก ข

หนังสือมอบอำนาจ

/คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม









ภาคผนวก ค

ภาพกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง









