



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้อค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จำนวน 6,220 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 376 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 ได้เท่ากับ 9 คะแนน จำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามกรอบการประเมินแต่ละด้านมีผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เท่ากับ 9 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 เท่ากับ 9 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 เท่ากับ 9 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 เท่ากับ 9 คะแนน

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน มีผลการประเมินในแต่ละงาน ดังนี้

### 2.1 งานด้านสาธารณสุข

1) งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 เท่ากับ 9 คะแนน

2) งานบริหารจัดการขยะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เท่ากับ 9 คะแนน

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เท่ากับ 9 คะแนน

2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เท่ากับ 9 คะแนน

2.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เท่ากับ 9 คะแนน

## ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ซึ่งคณะผู้ประเมินได้นำเฉพาะปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะมาสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวการแก้ปัญหาต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่เท่านั้นแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

#### 1.1 ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์

#### 1.2 ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน

##### 1.2.1 งานด้านสาธารณสุข

- 1) งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการ การแก้ปัญหาตลาดสดมีขยะบ้างและจัดระบบการจอดรถของประชาชนอย่างเป็นระเบียบเป็นต้น

2) งานบริหารจัดการขยะ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำงานบริหารจัดการขยะอย่างเป็นระบบ เช่น การคัดแยกขยะรีไซเคิล และขยะอันตรายให้เป็นสัดส่วน และจัดตั้งกองทุนรับซื้อขยะ เป็นต้น

1.2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและอธิบายขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและระเบียบ พรบ.ที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาต เป็นต้น

1.2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อเสนอแนะให้จัดระบบเครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างให้เป็นระเบียบเพื่อป้องกันอันตรายและอุบัติเหตุในการสัญจรไปมาของประชาชน เช่น บริเวณข้างตลาดสดบ้านศรีฐาน เป็นต้น

1.2.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาความสะดวกในการให้บริการ เช่น ประสาน ธกส. จัดตู้ ATM ติดตั้งเพิ่มในพื้นที่สะดวกและลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์ที่ต้องการรับเป็นเงินสด เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกงานและทุกปีงบประมาณ

2.2 ควรมีการนำศึกษาและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่จะเสริมสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2.3 ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่ดีที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธรทั้งในภาพรวมในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอาจไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่พึงพอใจของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะมีมุมมองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานขอน้อมรับข้อเสนอแนะและขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย

## คำนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ ตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพราะประชาชนในท้องถิ่นทราบปัญหาเป็นอย่างดีและยังมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถในการประเมินและการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้รับความไว้วางใจมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธรให้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ได้ดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ คณะผู้ประเมินขอขอบคุณ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ และกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ตลอดจนถึงประชาชนที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ จนครบถ้วนอย่างดียิ่ง

คณะผู้ประเมินและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปบูรณาการใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ  
หัวหน้าโครงการวิจัย  
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ค่านิยมศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย .....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
การประเมินผลและการให้คะแนน.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	42
สรุปผล.....	42
อภิปรายผล.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	45
บรรณานุกรม.....	47
ภาคผนวก.....	50
ผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย.....	51
ผนวก ข ภาพการติดต่อประสานงาน/เก็บข้อมูล/กิจกรรม.....	60
ผนวก ค คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจ.....	64

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน.....	11
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 376 คน.....	32
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน.....	34
4.3	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 1 งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	35
4.4	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 1 งานด้านสาธารณสุข (งานบริหารจัดการขยะ) โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	36
4.5	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	37
4.6	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	38
4.7	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	40



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	26

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธรจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 บัญญัติให้ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และให้ออนบรรดางบประมาณและทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นของ องค์การบริหารส่วนตำบล อันเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดไว้ว่าจะให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองสู่ท้องถิ่นให้อำนาจในการกำหนดนโยบาย การพัฒนา การจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และการวางผังเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการปกครองตนเองในระบอบประชาธิปไตย โดยการปกครอง ท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบ อำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครอง ตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการ อย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 249-254 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้น ให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระใน การบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและ อากาศระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง ทั้งนี้ได้กำหนด พระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แก้ไขเปลี่ยนแปลง ฉบับที่ 2 ปี 2562 ว่าด้วย หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหาร ราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และตอบสนองความต้องการของประชาชนใน การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะ ผู้ประเมินอิสระในการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น ระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ตามข้อ 7 ภายใต้มาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาจ จัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วน ท้องถิ่นได้ ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล คือ การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สนองต่อความต้องการและการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่

ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐาน ระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ปีพ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 (ฉบับที่ 3) ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อคณะผู้บริหาร เรียกประธานกรรมการบริหารโดยเปลี่ยนตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรองประธานกรรมการบริหาร เปลี่ยนเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะ ผู้บริหาร ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ให้ไว้ ณ วันที่ 15 เมษายน พ.ศ.2562 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายคือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น จนถึงปัจจุบัน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ตามกรอบงาน 4 ด้าน ดังนี้
  - 1.1 งานด้านสาธารณสุข จำแนกได้ดังนี้
    - 1) งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
    - 2) งานบริหารจัดการขยะ
  - 1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
  - 1.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - 1.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์)
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

## ขอบเขตของการประเมิน

### 1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร หมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 9 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 6,220 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จำนวน 376 คน

#### 1.3 ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร กำหนดให้ทำการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจงานให้บริการ จำนวน 4 งาน ดังนี้

##### 1.3.1 งานด้านสาธารณสุข จำแนกได้ดังนี้

- 1) งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
- 2) งานบริหารจัดการขยะ

##### 1.3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

##### 1.3.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

##### 1.3.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

#### 1.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินครั้งนี้ คณะผู้ประเมินกำหนดที่จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

#### 1.5 ขอบเขตระยะเวลา

ขอบเขตระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 คณะผู้ประเมินใช้ขอบเขตระยะเวลาดังนี้

1) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยผู้ประเมินใช้ฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการตั้งแต่

1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563

2) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและดำเนินการตั้งแต่ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม 2563

3) ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร คือ 1 สิงหาคม -

31 ตุลาคม 2563

## คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 คณะผู้ประเมินกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในเชิงบวก และ/หรือ ความรู้สึกพึงพอใจในเชิงลบของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร กำหนดกรอบที่จะประเมินประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ เช่น มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม และช่องทางการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ผ่านทางโทรศัพท์เว็บไซต์ อีเมลล์ ไลน์

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำ งามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และการจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ

2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ได้สรุปแนวความคิดของนักวิชาการและนักปกครองที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้ ส่วนใหญ่มีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

เดเนียล วิท (Daniel Wit) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway) (1951 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

โจน เจ. คลาร์ก (John J. Clarke) (1957 : 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการ ปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครอง ดังกล่าวนี้อาจตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

แฮริส จี. มอนตากู (Haris G. Montagu) (1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจาก การควบคุมของหน่วย การบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อีไมล์ เจ. ซัดดี (Emile J. Sady) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจการในท้องถิ่น

ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 4)

ประธาน คงฤทธิศึกษากร นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (อุทัย หิรัญ-โต, 2523 : 2)

วิลเลียม เอ.ร็อบสัน (William A. Robson) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ (William A. Robson, 1953 : 574)

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร : 2539)

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการ ปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และ เพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเององค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตย แก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

## 3. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่ตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518 : 6-7) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจาก



ประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกุล, 2521 : 6-7)

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบแต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งขาดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิขิต ธีรเวคิน, 2525 : 3)

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539 : 28-29)

1) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

2) รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกันการแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุดท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าว

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการ เฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็น รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวมความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไปท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศ ในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมืองการได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ (วิญญู อังคนารักษ์, 2518 : 98)

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมีเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวัง ทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยเหลือตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2528 : 3-4) ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญ ของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวังและได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของขอบเขตการกระจายอำนาจและการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมาก และมีมานานตั้งแต่สมัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 กล่าวคือ ได้มีการถกเถียงถึงความพร้อมของประชาชนต่อการปกครองตนเองมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน แต่จากความสำเร็จของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ ฯลฯ

#### 4. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อีสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขต ที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุง ท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอีสระ ในการดำเนินงานของหน่วย การปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่าอีสระเต็มทีทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอีสระในการดำเนินการ เท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็น รัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล, 2521 : 10) รัฐจึงต้องสงวน อำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรม การปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจอีสระ ในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

## สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

### 1. ด้านกายภาพ

#### 1.1 ที่ตั้งและขนาดพื้นที่ของตำบลศรีฐาน

ตำบลศรีฐาน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยอยู่ห่างจากที่ว่าการ อำเภอป่าต้ว ประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของ จังหวัดยโสธร

#### 1.2 อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลกระจาย และตำบลโพธิ์ไทร อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลเชียงเพ็ง อำเภอป่าต้ว และตำบลเหล่าไฮ อำเภอคำเขื่อนแก้ว
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลกระจาย อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

#### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลศรีฐาน มีสภาพภูมิอากาศ 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝนและฤดูหนาว

#### 1.4 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลศรีฐาน เป็นที่ราบลุ่มบางส่วน และเป็นที่ราบสูงบางส่วน สภาพดินเป็นดินร่วนปนทราย พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเหมาะสำหรับการทำนา และปลูกพืชไร่ มีแหล่งน้ำที่สำคัญทางการเกษตร ได้แก่ หนองเลิงเปือย บ่อจำไก่อ ลำห้วยถ่ม เป็นต้น

### 1.5 ลักษณะของดิน

มีลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การเพาะปลูก เช่น ข้าว แดงไทย มันสำปะหลัง ยางพารา เป็นต้น

### 1.6 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค - บริโภค จำนวน 5 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 5 แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานได้ดำเนินการขุดลอกแหล่งน้ำและก่อสร้างฝายกั้นน้ำเพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน

### 1.7 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ และทางราชการปลูกในวันสำคัญของชาติ

## 2. ด้านประชากรและการปกครองตำบลศรีฐาน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น จำนวน 1,839 ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น 6,220 คน แยกเป็นชาย 3,083 คน หญิง 3,137 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 1.12 คน/ตารางกิโลเมตร

### ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

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	บ้านกุดสำโรง	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

ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอป่าติ้ว ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

## 3. สภาพทางสังคม

### 3.1 สถานศึกษา

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

### 3.2 สาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีฐาน จำนวน 1 แห่ง
- 2) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) จำนวน 6 แห่ง
- 3) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานโรงเรียน (ศสร.ร.) จำนวน 3 แห่ง
- 4) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานวัด (ศสมว.) จำนวน 6 แห่ง
- 5) อัตราการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

### 3.3 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- 1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- 4) ดำเนินโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
- 5) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- 6) ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ที่ตกเกณฑ์ จปฐ.
- 7) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- 8) อุดหนุนกองทุนสวัสดิการชุมชน
- 9) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุน
- 10) จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ

## 4. ระบบบริหารพื้นฐาน

### 4.1 การคมนาคมขนส่ง

ตำบลศรีฐานอยู่ห่างจากทางหลวงหมายเลข 202 ถนนอรุณประเสริฐ 2 กิโลเมตร ทางเข้าตำบลเป็นถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่และมีถนนเชื่อมหมู่บ้านเป็นถนนลูกรัง และลาดยาง

## 5. ระบบเศรษฐกิจ

### 5.1 การเกษตร

ในเขตตำบลศรีฐานประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ ทำสวน เช่น การปลูกข้าว นาปี โดยข้าวนาปีที่ปลูกเป็นข้าวเจ้าและข้าวเหนียว มันสำปะหลัง ฝรั่ง พารา ข้าวโพดหวาน เป็นต้น

### 5.2 การประมง

ในเขตพื้นที่ตำบลกระจายไม่มีพื้นที่ทำการประมงหรือเลี้ยงแบบกระชัง แต่มีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจำหน่ายในบ่อดินหรือบ่อพลาสติก เช่น ปลานิล ปลาตูก เป็นต้น

### 5.3 การปศุสัตว์

ในเขตพื้นที่ตำบลศรีฐานส่วนใหญ่จะเลี้ยง วัว ควาย สุกร เป็ด ไก่ เพื่ออุปโภคบริโภคในครัวเรือนและมีไว้จำหน่าย

### 5.4 การท่องเที่ยว

- 1) อุทยานวนาร(ดอนลิง)บ้านเตาไห หมู่ที่ 5
- 2) บ่อโจ้โก้ บ้านศรีฐาน หมู่ที่ 3
- 3) เจดีย์หลวงปู่ฟ้ามีวัดศรีฐานใน หมู่ที่ 1
- 4) มณฑปบรรจุพระบรมสารีริกธาตุวัดศรีฐานใน

### 5.4 อุตสาหกรรม

1) มีการทำอุตสาหกรรมภายในตำบลในรูปแบบขนาดเล็ก เช่น ร้านค้าจำหน่ายหมอนหวานชิต บ้านศรีฐาน หมู่ที่ 1,2,3,4,8,9

### 5.5 การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

- 1) สหกรณ์เครดิตยูเนียนสถาบันการเงินตำบลศรีฐาน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านศรีฐาน หมู่ที่ 2
- 2) กลุ่มอาชีพ มี 4 กลุ่ม

## 5.6 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

## 6 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

### 6.1 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

นายไสว จันทร์เหลือง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานเป็นหัวหน้าคณะบริหาร และมีคณะผู้บริหาร จำนวน 3 คน ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562

### 6.2 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานเป็นหัวหน้าคณะนิติบัญญัติและมีคณะนิติบัญญัติ จำนวน 13 คน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร/พิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่น/พิจารณาข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมและพิจารณาข้อระเบียบราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

### 6.3 ส่วนราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานเป็นเจ้าหน้าที่งบประมาณ/หัวหน้าพนักงานส่วนท้องถิ่นและเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ/พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานโดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นส่วน ๆ แต่ละส่วนปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายบทบาทอำนาจหน้าที่โดยไม่ขัดต่อกฎหมายกำหนด และมีภาระหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการสารบรรณการจัดทำแผนพัฒนาตำบลการจัดทำร่างข้อบังคับการจัดทำทะเบียนคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจการให้คำปรึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบการปกครอง บังคับบัญชา พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานทั้งหมด รวมทั้งการดำเนินการ เกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นงาน

## 7. ประเพณีและงานประจำปี

1) บุญกุ่มข้าวใหญ่ นิยมทำกันในเดือนยี่ หรือหลังจากการเก็บเกี่ยว มีการนำข้าวเปลือกมากองรวมกันทำบุญกุ่มข้าวใหญ่ โดยใช้ศาลากลางบ้านหรือศาลาโรงธรรมทุกครัวเรือนหาข้าวเปลือกของตนออกมารวมกัน กลางคืนมีการเจริญพระพุทธมนต์ รัศมีฟังเทศน์ มีมหรสพสมโภชน์ตอนเช้ามีการถวายอาหารและข้าวเปลือก การทำบุญกุ่มข้าวใหญ่จึงถือว่าได้บุญกุศลมาก

2) บุญข้าวจี หรือบุญเดือนสามทำโดยการนำข้าวเหนียวที่ปั้นโรยเกลือ ทาไข่ไก่ และจีไฟให้สุกเรียกว่าข้าวจี การทำบุญข้าวจีมีคนนิยมทำกันมากเพราะถือว่าได้กุศลมากและเป็นกาละทานชนิดหนึ่ง

3) บุญพระเวสสัน หรือบุญเดือนสี่ บุญที่มีการเทศน์พระเวสสันหรือมหาชาติเรียกบุญพระเวสสันหนังสือมหาชาติหรือเวสสันดรชาดกเป็นหนังสือชาดกที่แสดงจริยาวัตรของพระพุทธเจ้าคราวพระองค์เสวยพระชาติ เป็นพระเวสสันดร เป็นหนังสือเรื่องยาว มี 14 ผูก บุญพระเวสสันดรกำหนดทำในเดือนสี่

4) ตรุษสงกรานต์ กำหนดเอาวันที่ 13 เป็นวันตรุษสงกรานต์ของทุกปี จะมีการรดน้ำพระพุทธรูป พระสงฆ์ และผู้หลักผู้ใหญ่ เรียกว่า สรงน้ำ การทำบุญมีให้ทาน เป็นต้น เกี่ยวแก่การสรงน้ำเรียกบุญสรงน้ำอีก

อย่างหนึ่งว่าตรุษสงกรานต์ “ ตรุษ ” คือสิ้นสงกรานต์ คือการเคลื่อนย้าย ได้แก่ วันที่พระอาทิตย์เคลื่อนย้ายจากฤดูหนาวก้าวขึ้นสู่ฤดูร้อนในระยณะนี้ เรียก ตรุษสงกรานต์

5) บุญบั้งไฟ หรือเรียกว่า บุญเดือนหก การนำเอาดินประสิว (ซีเจีย) มาคว้ผสมกับถ่าน เรียกว่า หมื่อ เอาหมื่อใส่ กระบอกไม้ไผ่ (ปัจจุบันพัฒนาเป็นท่อพลาสติกหรือท่อพีวีซี) ต่ำให้แน่น แล้วเจาะรู เรียกว่า บั้งไฟ

6) บุญเข้าพรรษา การอยู่ประจำในอารามแห่งเดียวตลอด 3 เดือน ในฤดูฝน เรียกว่า เข้าพรรษา โดยปกติกำหนดเอาวันแรม 1 ค่ำ เดือน 8 เป็นวันเข้าพรรษา ซึ่งชาวบ้านจะมีการถวายผ้าอาบน้ำฝน ถวายเทียนพรรษา และมีการทำบุญ เป็นต้น

7) บุญออกพรรษา การออกจากเขตจำกัด ไปพักแรมที่อื่นได้ เรียกว่า ออกพรรษา พรรษา หมายถึงฤดูฝน ปีหนึ่งมี 4 เดือน คือ ตั้งแต่แรม 1 ค่ำ เดือน 8 ถึง ขึ้น 15 ค่ำเดือน 12 ในระยณะ 4 เดือน 3 เดือนแรกให้เข้าพรรษาก่อน เข้าครบกำหนด 3 เดือน แล้วให้ออกอีก 1 เดือน ให้หาผ้าจีวรมาผลัดเปลี่ยนการทำบุญมีให้ทาน เป็นต้น

## 8. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตพื้นที่ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทอเสื่อจากต้นกก สานแห

2) ภาษาถิ่น ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาอีสาน

## 9. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1) หมอนขวานผ้าขิด ผลิตโดย กลุ่มสตรีหนองขิด และกลุ่มผู้ผลิตบ้านศรีฐาน

2) สินค้าแปรรูปจากผ้าขิด ผลิตโดยกลุ่มผู้ผลิตบ้านศรีฐาน

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่จะต้องตระหนักถึง ภารกิจหลักในการให้บริการต่อประชาชนทุกภาคส่วนที่ขอรับบริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะที่เดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

### 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการดังนี้

2.1 การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ยืดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2.2 ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

2.4 มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้เกิดการบริการสะดุด

2.5 ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

2.6 ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

2.7 มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

2.8 มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

2.9 บรรยากาศของความสนุกสนาน

2.10 มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรการจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับ



ความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการ พัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งใน การให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### 3. ลักษณะของการบริการ

กุลธนะ ธนาพงศธร (อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547 : 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

3.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.3 หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

3.4 หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

3.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สงครามชัย สีทองดี และคณะ (2544: 14) อธิบายว่า ลักษณะของการบริการสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำว่า **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 การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อวัน เวลา ใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การ บริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

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 เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ

## ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 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 ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่

ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในหลายๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวัง ไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและวาทีนี้ ไล้้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

## 2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์การเรียนรู้ซึ่งจะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิด ความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

## 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

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 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนอง โดยให้ชุดแต่งกาย ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงานตอบสนอง โดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็น ผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ได้ทำงานตามที่ต้องการ

### 3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่าง

ด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยจากเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามคนต่างก็ดิ้นรนชวนหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มักน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสพความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆ ให้ประสพผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคลาภหรือหวังผลไม่ได้

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะเฝ้าหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มักมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึก

ของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้แสวงหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีกซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

### 3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg)

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

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงาน แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน มาประกอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.02$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ “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 ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาล

ตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.16$ , ร้อยละ 76 - 80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.13$ , ร้อยละ 76 - 80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.10$ , ร้อยละ 76 - 80)

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศอายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าจำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรีพบว่า เพศอายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม, เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณียธรรม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษาด้านอาชีพ, ด้านรายได้เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศอายุและตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นิภาพร นินนินนันท (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน เพื่อศึกษาศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ, ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ร้อยละและไค้สแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพและปัจจัยด้านองค์การอันได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความ

เชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และอารดา ลีชุติวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษา เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/ สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.71$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.64$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.55$ ) ด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 3.81$ ) ด้านสังคม/สวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.74$ ) และด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 3.74$ ) และระดับพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ( $\bar{X} = 3.00$ ) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแล ซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : 22 – 23) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.40$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.38$ ) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยการใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ในด้านการบริการ 5 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้าน

ช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพ ในการให้บริการ ครอบคลุมใน 5 งานภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม และงานด้านสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยงานด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.20$ )

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุนทรบุรี จังหวัดนราธิวาส เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจน แนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละ ด้าน ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึง พพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ) โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้ หรือภาษี ( $\bar{X} = 4.33$ ) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการ ( $\bar{X} = 4.27$ )

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจผู้มาใช้บริการในหน่วยงาน โดยพิจารณาทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ มาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 ประชาชนให้ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย ร้อยละ 96 รองลงมาตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 91 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ร้อยละ 90 และประชาชนให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อ สงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ร้อยละ 85

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаแม่กา จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษางานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับ ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดย งานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมาคือ งานบริการกองคลัง มี



ระดับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559 : 57 - 59) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) โดยผลการพิจารณาเป็นงานพบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ )

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 51 - 53) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้หรือรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จำนวน 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 / 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ความ

พึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 / 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60 / 4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 / 5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาตาม เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.80 / 6. ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อในภาพรวม จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เมื่อพิจารณาตามเรื่อง ขอรับบริการ พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 35 - 36) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอ เมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธาก่อสร้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวม ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40

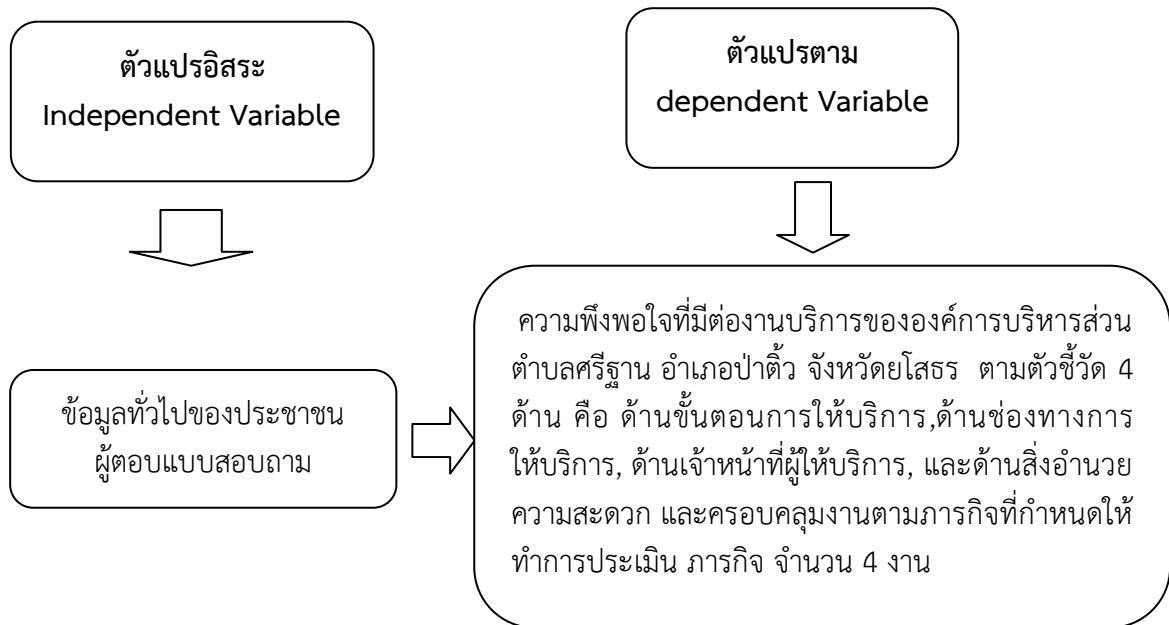
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2561 : 52 - 82) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ในงานด้านบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการสาธารณะ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน สรุปผลการศึกษาพบว่า ระดับของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในงานด้านบริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะทั้ง 4 การกิจ ในภาพรวม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$  คิดเป็นร้อยละ 91.40) เมื่อเรียงลำดับผลการประเมินความพึงพอใจในงานบริการสาธารณะ

จำนวน 4 งาน จากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรม: BLS และหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินระดับสูงกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี: ALS) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$  คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$  คิดเป็นร้อยละ 92.40) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห้วยไร่ไล่ใจคนพิการ) และงานด้านอื่นๆ (งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์: OTOP CENTER) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$  คิดเป็นร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้ประเมินได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ดังจะได้นำเสนอลำดับขั้นตอนการดำเนินการประเมินต่อไป

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินการประเมิน ดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 นี้ โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

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

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้ประเมินใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของจำนวนประชาชนและขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05 ตามสูตร และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ดังนี้

##### จากสูตร

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

โดยให้  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

$N$  = 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

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

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

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว 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 ระดับความพึงพื่อน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59 หมายถึง ระดับความพึงพื่อน้อยที่สุด

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

## การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

### 1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ประเมินคณะผู้ประเมินใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3 จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้ง ด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา

1.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้างโดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอนี้ไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้ประเมินได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนแล้วขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน

2. ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามดูว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

3. ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนา

ประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว 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

## การประเมินผลและการให้คะแนน

1. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

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

2. เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 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

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานบริหารจัดการขยะ), งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) โดยกำหนดประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะได้นำเสนอผลการประเมินตามลำดับต่อไป

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานที่ประเมินและกรอบการประเมิน

ตอนที่ 3 การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ จากกลุ่มตัวอย่างนำมาแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ

#### ตารางที่ 4.1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	179	47.60
หญิง	197	53.40
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	35	9.30
ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี	139	36.97
ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี	141	37.50
61 ปีขึ้นไป	61	16.23
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	173	40.01
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	161	42.81
ปริญญาตรี	28	7.45
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.73
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	34	9.04
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	121	32.19
เกษตรกร	154	40.95
นักเรียน/นักศึกษา	27	7.19
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	40	10.63
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 376 คน สรุปได้ดังนี้

1. **เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน ร้อยละ 53.40 และชาย จำนวน 179 คน ร้อยละ 47.60

2. **อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 141 คน ร้อยละ 37.50 รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 139 คน ร้อยละ 36.97 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน ร้อยละ 16.23 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน ร้อยละ 9.30

3. **ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 173 คน ร้อยละ 40.01 รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา 161 คน ร้อยละ 42.81 ระดับปริญญาตรี จำนวน 28 คน ร้อยละ 7.45 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน ร้อยละ 3.73

4. **อาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 154 คน ร้อยละ 40.95 รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 121 คน ร้อยละ 32.19 แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 40 คน ร้อยละ 10.63 รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 34 คน ร้อยละ 9.04 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน ร้อยละ 7.19 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

### 2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนรายด้านและลักษณะงานการให้บริการ

#### ตารางที่ 4.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน

ลักษณะงานการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้านงานบริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางบริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานด้านสาธารณสุข							
1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม	4.66	4.61	4.69	4.51	4.62	92.40	9
1.2 งานบริหารจัดการขยะ	4.46	4.60	4.67	4.54	4.57	91.40	9
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.48	4.59	4.53	4.56	4.54	90.80	9
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.68	4.62	4.70	4.68	4.67	93.40	9
4. งานด้านสวัสดิการสังคม สงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	4.63	4.66	4.73	4.68	4.68	93.60	9
<b>ผลรวมระดับความพึงพอใจในด้านที่ประเมิน</b>	<b>4.58</b>	<b>4.62</b>	<b>4.66</b>	<b>4.59</b>	<b>เท่ากับ 9 คะแนน</b>		
	<b>4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20</b>						

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$  คิดเป็นร้อยละ 92.20) เท่ากับ 9 คะแนน

## 2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้าน

### บริการที่ 1 งานด้านสาธารณสุข

#### ตารางที่ 4.3

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 1 งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.68	0.36	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.67	0.43	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.44	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.64	0.48	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.65	0.47	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.66</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.67	0.43	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.58	0.45	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.67	0.42	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.57	0.45	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.56	0.49	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.61</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.68	0.46	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.68	0.36	มากที่สุด
3	กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.68	0.43	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.76	0.37	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ งามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.66	0.41	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.69</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านอำนวยความสะดวก		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.37	0.59	มาก
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.60	0.42	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.47	0.49	มาก
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.45	0.63	มาก
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.65	0.41	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.51</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>		<b>4.62</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานในงานบริการที่ 1 งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม) โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.62$  พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.69$  ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.66$  ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.61$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.51$  ตามลำดับ

### บริการที่ 1 งานด้านสาธารณสุข

#### ตารางที่ 4.4

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 1 งานด้านสาธารณสุข (งานบริหารจัดการขยะ) โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.49	0.54	มาก
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.43	0.55	มาก
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.53	มาก
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.48	0.51	มาก
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.45	0.37	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.46	0.50	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.46	0.73	มาก
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.38	0.45	มาก
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.68	0.34	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.88	0.36	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.60	0.72	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.60	0.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.56	0.49	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.73	0.41	มากที่สุด
3	กิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.56	0.34	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.81	0.29	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.70	0.72	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.67	0.45	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.55	0.34	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.53	0.44	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.54	0.45	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.48	0.51	มาก
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.58	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.54	0.45	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.57	0.48	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานในงานบริการที่ 1 งานด้านสาธารณสุข (งานบริหารจัดการขยะ) โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.57$  พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.67$  ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.60$  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.54$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.46$  ตามลำดับ

#### งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

##### ตารางที่ 4.5

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.46	0.76	มาก
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.53	0.47	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.50	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.41	0.59	มาก
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.48	0.57	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.59	0.44	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.56	0.54	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.47	0.55	มาก
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.76	0.44	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.59	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.59	0.48	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.56	0.33	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.44	0.51	มาก
3	กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ	4.45	0.57	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.65	0.44	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.55	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.46	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.56	0.33	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.51	0.51	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.35	0.67	มาก
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.65	0.44	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.75	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.56	0.48	มากที่สุด
รวมทุกประเด็น		4.54	0.50	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานในงานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.54$  พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.59$  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.56$  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.53$  และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.48$  ตามลำดับ

### งานบริการที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### ตารางที่ 4.6

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.70	0.45	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.66	0.47	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.68	0.46	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.69	0.46	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.59	0.49	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.68	0.46	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.59	0.49	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.58	0.49	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.62</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.71	0.45	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.70	0.45	มากที่สุด
3	กิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.69	0.46	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.70	0.45	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.70	0.45	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.70</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.70	0.45	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.71	0.45	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.68	0.46	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.67	0.47	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.68</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>		<b>4.67</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานในงานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.54$  พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.59$  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.56$  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.53$  และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.48$  ตามลำดับ



งานบริการที่ 4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

ตารางที่ 4.7

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.70	0.46	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.58	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.65	0.57	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.55	0.59	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.63</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.65	0.57	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.55	0.67	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.80	0.40	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.70	0.46	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.60	0.58	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.66</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.80	0.40	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
3	กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.55	0.67	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.85	0.36	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.75	0.43	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.73</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.60	0.66	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.80	0.40	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.70	0.46	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.55	0.50	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.68</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>		<b>4.68</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.68$  พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.73$  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.68 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.66$  และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.63$  ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์

#### 2. ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 5 งาน

##### 2.1 งานด้านสาธารณสุข

- 1) งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการ การแก้ปัญหาตลาดสดมีขยะบ้างและจัดระบบการจอดรถของประชาชนอย่างเป็นระเบียบเป็นต้น
- 2) งานบริหารจัดการขยะ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำงานบริหารจัดการขยะอย่างเป็นระบบ เช่น การคัดแยกขยะรีไซเคิล และขยะอันตรายให้เป็นสัดส่วน และจัดตั้งกองทุนรับซื้อขยะ เป็นต้น

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและอธิบายขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและระเบียบ พรบ.ที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาต เป็นต้น

2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อเสนอแนะให้จัดระบบเครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างให้เป็นระเบียบเพื่อป้องกันอันตรายและอุบัติเหตุในการสัญจรไปมาของประชาชน เช่น บริเวณข้างตลาดสดบ้านศรีฐาน เป็นต้น

2.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาความสะดวกในการให้บริการ เช่น ประสาน ธก.จัดตู้ ATM ติดตั้งเพิ่มในพื้นที่สะดวก และลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์ที่ต้องการรับเป็นเงินสด เป็นต้น

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 สามารถสรุปผลการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ตามกรอบงาน 4 ด้าน ดังนี้

1.1 งานด้านสาธารณสุข จำแนกได้ดังนี้

- 1) งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
- 2) งานบริหารจัดการขยะ

1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

### สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ข้อเสนอแนะ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ แล้วสรุประดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่ประเมิน 4 งาน ได้แก่ 1. งานด้านสาธารณสุข 1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม 1.2 งานบริหารจัดการขยะ, 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, และ 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน ร้อยละ 53.40 และชาย จำนวน 179 คน ร้อยละ 47.60

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 141 คน ร้อยละ 37.50 รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 139 คน ร้อยละ 36.97 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน ร้อยละ 16.23 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน ร้อยละ 9.30

3. **ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 173 คน ร้อยละ 40.01 รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา 161 คน ร้อยละ 42.81 ระดับปริญญาตรี จำนวน 28 คน ร้อยละ 7.45 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน ร้อยละ 3.73

4. **อาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 154 คน ร้อยละ 40.95 รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 121 คน ร้อยละ 32.19 แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 40 คน ร้อยละ 10.63 รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 34 คน ร้อยละ 9.04 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน ร้อยละ 7.19 ตามลำดับ

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมินทุกงานและกรอบการประเมินทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยจำแนกได้ดังนี้

2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจการปฏิบัติงานที่ประเมิน ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในงานด้านสวัสดิการสังคม สงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.67, งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม) มีค่าเฉลี่ย 4.62, และงานบริหารจัดการขยะ) มีค่าเฉลี่ย 4.57, และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน ทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานบริหารจัดการขยะ) 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) โดยกำหนดรอบความพึงพอใจจากตัวชี้วัด 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปอภิปรายผลการประเมิน ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านและในลักษณะงานบริการกำหนด ทั้ง 4 ภารกิจงาน โดยประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20) เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้านและความถี่ของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริหารงานในแต่ละส่วนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ได้จัดให้มีการให้บริการได้ดีมากที่สุดทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย มีแผนผังแสดงแสดงขั้นตอนชัดเจน เป็นต้น ด้านต่อช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนและมีช่องทาง

ให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนตามหลักการให้บริการของ มิลเลท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547: 13-14) ที่กล่าวว่า “คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service)” และผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสิริโณม พิเศษบุญเกียรติ (2553) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.02$ ) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมาคือ งานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) ตามลำดับสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 35 - 36) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) และยิ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2561 : 52 - 82) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$  คิดเป็นร้อยละ 91.40) อีกด้วย

เมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ดังกล่าวมาพิจารณาเทียบกับเกณฑ์การประเมินและระดับคะแนนที่กำหนด สามารถอธิบายได้ว่า

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 เท่ากับ 9 คะแนน

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามกรอบการประเมินแต่ละด้านมีผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เท่ากับ 9 คะแนน

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 เท่ากับ 9 คะแนน

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 เท่ากับ 9 คะแนน

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 เท่ากับ 9 คะแนน

3. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน มีผลการประเมินในแต่ละงาน ดังนี้

### 3.1 งานด้านสาธารณสุข

1) งานสุขภาพตำบลและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 เท่ากับ 9 คะแนน

2) งานบริหารจัดการขยะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เท่ากับ 9 คะแนน

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เท่ากับ 9 คะแนน

3.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เท่ากับ 9 คะแนน

3.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เท่ากับ 9 คะแนน

## ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ซึ่งคณะผู้ประเมินได้นำเฉพาะปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะมาสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหาต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่เท่านั้นแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

#### 1.1 ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์

#### 1.2 ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน

##### 1.2.1 งานด้านสาธารณสุข

1) งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการ การแก้ปัญหาตลาดสดมีขยะบ้าง และจัดระบบการจัดรถของประชาชนอย่างเป็นระเบียบเป็นต้น

2) งานบริหารจัดการขยะ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำงานบริหารจัดการขยะอย่างเป็นระบบ เช่น การคัดแยกขยะรีไซเคิล และขยะอันตรายให้เป็นสัดส่วน และจัดตั้งกองทุนรับซื้อขยะ เป็นต้น

1.2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและอธิบายขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและระเบียบ พรบ.ที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาต เป็นต้น

1.2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อเสนอแนะให้จัดระบบเครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างให้เป็นระเบียบเพื่อป้องกันอันตรายและอุบัติเหตุในการสัญจรไปมาของประชาชน เช่น บริเวณข้างตลาดสดบ้านศรีฐาน เป็นต้น

1.2.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาความสะดวกในการให้บริการ เช่น ประสาน ธกส.จัดตู้ ATM ติดตั้งเพิ่มในพื้นที่สะดวกและลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์ที่ต้องการรับเป็นเงินสด เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกงานและทุกปีงบประมาณ

2.2 ควรมีการนำศึกษาและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่จะเสริมสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2.3 ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่ดีที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธรทั้งในภาพรวมในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษาสังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่ยอมรับของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะมีมุมมองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานขอน้อมรับข้อเสนอแนะและขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย

บรรณานุกรม



กุลชน ธนาพงศธร. **การบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช.2530.

เกรียงไกร นันทวัน. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)**

**สาขาบรือ**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสารคาม, 2546 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2559  
ความมั่นคงของมนุษย์, 2550.

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.(2561). ผลการสำรวจความพึง

พอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอ เมือง  
จังหวัดอุบลราชธานี.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559) รายงานการประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำปาง.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ  
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช,2545.

จินตนา บุญบังการ. **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2545.

จิริกัญญา อ่อนละออ. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3**

**สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม**.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัย  
ขอนแก่น วีระพันธ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ชนาภา ประชากรัญญกิจ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี,2557

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส,2546.

ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ (2554)

ธารมกล อุปแก้ว. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทสยามสห บริการ  
จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**.การศึกษาค้นคว้าอิสระ.สำนักวิทยบริการ.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2544

นิภาพร นินเนินนันท ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน (2556)

นิรันดร์ ปรีชญกุล. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง.**

บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี (2554)

บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. **หลักการวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์.2548.

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ. **การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน**

**เบญจรัตน์ สีทองสุข**. รายงานวิจัยเรื่อง **ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ**

**ประทีป หมวกสกุล**. (2559) รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุโขทัย

จังหวัดนราธิวาส

ประภัสสร อวะดี. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล**

**ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ**. **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้บริโภคจังหวัดสุพรรณบุรี**

**รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนาศักยภาพเกษตรกรผู้ผลิตและผู้บริโภค** รุ่นที่ 1. กรมปศุสัตว์

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร,2546.พ.ศ.2542.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น,

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

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

- พัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์.** จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคม  
**โพนสา.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2550.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.(2559). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
 ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้.(2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอร้อยไร่ จังหวัดเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอมะแตง จังหวัดเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอมะแตง จังหวัดเชียงใหม่.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทย“ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงิน  
 รางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557”  
 ข้อ 6 (2)
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญ  
 รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,2546.  
 ราชภัฏจันทรเกษม,2546.
- วรรณช บวรนนทเดช. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก  
 กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
 เกษมบัณฑิต,2546.
- วรารณ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี.  
**วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)** มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรุณพร บุญสมบัติ, (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขต  
 พญาไทย.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุ่มพงศ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณสุขอุทยาสวรรค์  
 วาทีนี ไส้จ้อ. **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก  
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี,**2549.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพมหานคร : TPA publishing,  
 วีระพงศ์ เถลิ้มจิระรัตน์. ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000.กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิต  
 ศิรินารถ บัวสอน. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตร  
 พیمان อำเภोजตุรพักตรพیمان จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัย  
 ราชภัฏมหาสารคาม,2548.
- ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.(2562). รายงานการประเมินผลความพึง  
 พอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอมัญเฒ่า จังหวัด  
 อุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2562”
- สงครามชัย ลีทองดี. นवलจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูตรชน.**การจัดการคุณภาพ สาธารณสุข.** พิมพ์ครั้งที่  
 ที่ 3 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ  
 ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.(2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สมิต สัจฉกร.การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร ,2546.
- สโรชา แพร์ภาษา.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา,2549.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (2553)
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560) รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.
- สุรัชย์ รัชตประทาน ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี 2546.
- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก พ.ศ. 2556 แห่งชาติ, 2544 แห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2560
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.(2559). รายงานผลการวิจัย โครงการ “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559.
- เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และอารดา ลีชุติวัฒน์. (2557). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษา เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.
- อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด.(2554). รายงานศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.
- Herzberg, Frederick. (1982). The motivation to work. New York : John Wiley and Sons.
- McClelland, D.C. (1988). Human Motivation.Cambridge University Press.Meridian Books.
- Tar Yamane. (1973). Statistics an Introductory Analysis. New York. :

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไป  
ปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้นโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง	2. อายุ <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
3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา <input type="checkbox"/> 3) ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 4) สูงกว่าปริญญาตรี	4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) <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 แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน  
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด    2 = พึงพอใจน้อย    3 = พึงพอใจปานกลาง  
4 = พึงพอใจมาก    5 = พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

## งานที่ 1. งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม)

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

## งานที่ 1. งานด้านสาธารณสุข (งานบริหารจัดการขยะ)

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					



## งานที่ 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

## งานที่ 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

## งานที่ 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอ็ดส์)

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

งานที่ 1. งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม)

.....  
.....  
.....

งานที่ 1. งานด้านสาธารณสุข (งานบริหารจัดการขยะ)

.....  
.....  
.....

งานที่ 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

.....  
.....  
.....

งานที่ 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

.....  
.....  
.....

งานที่ 4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

.....  
.....  
.....

คณะวิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการติดต่อประสานงาน/เก็บข้อมูล/กิจกรรม













ภาคผนวก ค

คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจ

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ  
รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์  
นายบุญเลิศ คำศรี  
นางสุธีรา ไชยปัญญา  
ร.ต.อ.ดร.ณรงค์ ภูเยี่ยมจิตร  
นายอนันต์ แสงชาติ  
นายทองหมูน น้อยนนท์  
นางสาวประภัสสร ปะนิทาณะโต

ประธานกรรมการ  
รองประธานกรรมการ  
กรรมการ  
กรรมการ  
กรรมการ  
กรรมการ  
กรรมการ  
กรรมการ