



การประเมินผล  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน  
อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

โดย  
อาจารย์พิเชฐ ศรีหล้า  
หัวหน้าโครงการวิจัย และคณะ

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร  
พุทธศักราช 2565

การประเมินผล  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน  
อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

โดย

- |                            |                       |
|----------------------------|-----------------------|
| 1. ดร.ธมกร ทยาประศาสน์     | ที่ปรึกษาโครงการวิจัย |
| 2. นายพิเชฐ ศรีหาล้า       | หัวหน้าโครงการวิจัย   |
| 3. นายบุญเลิศ คำศรี        | นักวิจัย              |
| 4. นางวิภาชน์ เทศน์ธรรม    | นักวิจัย              |
| 5. ดร.พีรยุตม์ สังฆะมณี    | ผู้ช่วยนักวิจัย       |
| 6. นายชัชพงศ์ เทียมทันวณิช | ผู้ช่วยนักวิจัย       |

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร

พุทธศักราช 2565

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	21
2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	58

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐหรือรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย การปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างจากการปกครองส่วนภูมิภาค คือ การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองโดยคนของท้องถิ่น ซึ่งใช้หลักการกระจายอำนาจปกครอง ส่วนการปกครองส่วนภูมิภาคเป็นการปกครองโดยคนของส่วนกลางที่ถูกส่งออกไปประจำเพื่อปฏิบัติราชการตามเขตปกครองต่างๆ ของประเทศ ซึ่งใช้หลักการแบ่งอำนาจปกครอง ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการและช่วยเหลือประชาชนตลอดถึงพัฒนางานในท้องถิ่นของตนเอง แต่การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการบริการสาธารณะหรือการบริหารราชการในส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติขององค์การฯ ด้วย เพื่อจักได้บริหารราชการได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมงานที่รับผิดชอบ ตลอดถึงเป็นหลักประกันสำหรับประชาชนในการปฏิบัติงานบุคลากรเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5 ) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 69/1 กำหนดให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา จัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ดังนั้นในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องได้รับการสำรวจตรวจสอบประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตลอดจนความพึงพอใจของประชาชนโดยสถาบันที่เป็นกลางเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ได้ปฏิบัติงานครบ 8 เดือนแล้ว จึงให้มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในแต่ละงาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะที่จะนำไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยดังนี้

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน จำนวน 5 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในแต่ละงานเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุงของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ด้านเนื้อหา

เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน จำนวน 5 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านเทคนิค

หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในแต่ละงานเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1.3.2 ด้านประชากร

เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน โดยสำรวจความพึงพอใจของประชากรจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บจะยึดหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยใช้ตารางสำเร็จยามาเน ที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่ำกว่าร้อยละ 10 ซึ่งผู้วิจัยได้จัดเก็บจำนวนตัวอย่างประมาณ 340 ตัวอย่าง จากเป้าหมาย 378 ตัวอย่าง

### 1.3.3 ด้านสถานที่

เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

### 1.3.4 ด้านเวลา

เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานโดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในช่วงระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม – 15 กันยายน พ.ศ.2565

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 - 15 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ระหว่างวันที่ 16 -31 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565
3. การเขียนรายงาน ระหว่างวันที่ 1- 15 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565

## 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.4.1 ผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในแต่ละงานเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุงของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ความพึงพอใจของการดำเนินงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานให้ได้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่นั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและสรุปการวิเคราะห์ผล ดังต่อไปนี้

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.4 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

- 2.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ
- 2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ
- 2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ
- 2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ
- 2.5 นโยบายสาธารณะกับประกันสังคม

#### 3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

- 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
- 3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ
  - ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์(Maslow)
  - ทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์(ERG theory)
  - ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

- ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลลแลน(McClelland)

3.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

4.1 ความหมายของการบริการ

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของประชาชน

#### 5. สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

#### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 7. สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 2.1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เช่นพระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริการราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร(กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด(อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

#### นักวิชาการ

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน สามารถพิจารณาได้ดังนี้

**เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967 : 101-103)** นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้อำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้ท้องถิ่นอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน



**วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์** (William V. Holloway, 1959 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

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

**อุทัย หิรัญโต** (2523) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

### 2.1.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น[1] ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น ดังนั้น การปกครองท้องถิ่น จึงมีความสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชน สอนให้ประชาชนรู้จักนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติโดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรค รวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย เนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรฯ เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็ง เนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชน ทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

### 2.1.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่า ในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่า จึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่น ด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร และนำเงินไปพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นการช่วยรัฐบาลประหยัดงบประมาณอีกวิธีหนึ่ง

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

### 2.2.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์ และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคนได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายที่สับสนแตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความหมายของนโยบาย สาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษา ที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงาน ดังนี้

Lasswell (1958) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง แผนงานที่ถูกกำหนดขึ้น โดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่า และผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำ หรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry(1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ประกอบด้วย การตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

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

Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง ทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรง หรือโดยผ่านตัวแทน

### 2.2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการ ซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตย อีกทั้งในกรณีประเทศไทย บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (ดูแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 75 – 87 ในภาคผนวกประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

### 1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง

ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบาย ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชน หรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไป เจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชน และจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยนโยบายแห่งรัฐด้วย

อย่างไรก็ดี เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆ หรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญากับต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้รัฐมนตรีเกษตรประกาศว่า รัฐบาลใช้มาตรการปกป้องสินค้า แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้ว ผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศทำไว้กับองค์การค้าโลก เป็นต้น

### 2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล

การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศ หรือแถลงไว้ การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไร ประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไร การกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่น นโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้วรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้าง และต้องการให้มีผลตลอดไป หรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่น การกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมาย ส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉิน ก็จะตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

### 3. กิจกรรมของรัฐบาล

กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำตามเจตนารมณ์ และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างไร หรือไม่ มีการระดมจัดทาทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่ และมากน้อยเพียงใด เช่น นโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่า อาหารเป็นอันตรายหรือไม่ แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายใน

ส่วนของบทลงโทษผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วย เพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษ ก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังมิได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขาย เพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ)

อย่างไรก็ดี เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการ และแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร และดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใด เช่น โครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้น ได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึง แต่สิ่งที่มีได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือ การให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านนำไปเพื่อทำประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ ดังนั้นจากการประเมินติดตามผลภายหลังจึงมีรายงานออกมาว่า กองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมดจำนวน 50,000 ล้านบาท เป็นการใช้จ่ายเงินไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

#### 4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาล

โดยปกติ การดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมาย หรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้น ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้น ผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำความผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่า นโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

### 2.2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมายหนึ่ง ก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเรา ซึ่งเป็นนิยามที่ดูง่ายที่สุด แต่ในกระบวนการ การนโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้น สมมติว่าประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้น ประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการ และต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกา ถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้วางน้ำและตกปลาในแม่น้ำได้ช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือการอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำ การออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศ และยังมีประสิทธิผลในการปฏิบัติด้วย

แต่เนื่องจากระบบการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้น แต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วน และแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐ และรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐประกอบด้วย 3 ส่วน มี 50 มลรัฐ และมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามระบบการเมือง 3

ส่วนคือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการ ซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบนโยบายสาธารณะด้วย เช่น การออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของตาข่ายจับกุ้งเพื่อไม่มีขนาดเล็กเกินไปจนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเล ซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวม จึงออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตาม ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐ หรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายเฉพาะมลรัฐก็ได้ เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มีซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าว ก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐมีชนบประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ ดังนั้น จะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกาจะมีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภท นอกจากนี้ สาเหตุการที่มีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่นก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่า รวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ ในส่วนของเจ้าหน้าที่รัฐระดับท้องถิ่นก็อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และมีความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภาซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้น การเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่นจึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางมากกว่านักการเมือง

ตามหลักการจำแนกประเภท (typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุด โดยทั่วไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้ แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบาย แต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดรัฐศาสตร์ซึ่งภายใต้กรอบนโยบายเหล่านี้ได้

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

#### 1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies)

เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม เช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (Local infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีเงินสร้างเขื่อนกั้นแม่น้ำ ต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบิน ทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการด้านงบประมาณ นโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภา เพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขา เพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการ

เลือกตั้งครั้งต่อไป แต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้นบ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย

อย่างไรก็ดี Lowi ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The End of Liberalism (1979) ว่า เนื่องจากการดำเนินโครงการรัฐบาลมักจะทำให้เกิดมีผู้ได้รับผลประโยชน์ และกลุ่มที่เป็นตัวแทนผู้ได้รับผลประโยชน์เสมอ ดังนั้น Lowi จึงเรียกระบบการเมืองอเมริกาแบบนี้ว่าเป็นแบบ “เสรีนิยมกลุ่มผลประโยชน์” (interest group liberalism) ซึ่งเป็นระบอบการเมืองที่ทุกกลุ่มผลประโยชน์เรียกร้องการสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง ดังนั้น สมาชิกพรรคการเมืองได้รับเลือกตั้งก็จะสนใจให้บริการแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะมากกว่าจะให้ผลประโยชน์แก่สาธารณชน

## 2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies)

เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้บังคับหรือควบคุมธุรกิจ ซึ่งการควบคุมมีอยู่ 2 ประเภท คือ นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน หรือ Competitive regulatory policy

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน เกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดการสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 ราย และเป็น 2-3 รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่งขันกัน เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ และการออกใบอนุญาตแฟรนไชส์ (franchise) เพื่อให้มีสิทธิในการใช้คลื่น อีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยา การรักษาพยาบาล วิศวกรรม ไฟฟ้า ประปา และช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมอาชีพ เช่น อาชีพทนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้ แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคน และเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพ แต่ข้อดีคือสามารถจะกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้นๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติก็จะมีกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี นโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ ส่วนมากแล้วจะไม่เป็นที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐ นโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็ก จึงออกมาในแบบรวมทั่วประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้อง เป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศ ผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจ กฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจ เพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่เป็นที่พึงพอใจของธุรกิจ เพราะนอกจากจะถูกตรวจสอบอย่างเข้มงวดแล้ว ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพ หรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลงธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้

เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวด ขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยื่นหยุดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะ นโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านโต้แย้งจากธุรกิจ และโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจาและการประนีประนอม เพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจ และผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้ บ่อยครั้งที่รัฐสภา และสมาชิกสภา ถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้า หรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุม และผลประโยชน์ทางธุรกิจ

### 3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies)

เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมักเกี่ยวข้องกับรัฐบาล และผู้นำซึ่งเรียกว่า สมาคมชั้นสูงสุด(peak association) ในด้านการจัดทำนโยบายโดยทั่วไปนโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่งที่ดิน สิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคม และกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้เป้าหมายนี้ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนได้รวมเอาสวัสดิการ สิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความช่วยเหลือแก่เมืองและโรงเรียนที่ขาดสหายากจน เป็นต้น นโยบายแบบนี้ยากที่จะผ่านรัฐสภาได้ เพราะจะทำให้กลุ่มที่มีอำนาจต่ำมีมากกว่ากลุ่มผลประโยชน์ที่มีอำนาจสูง หรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องชักชวนให้กลุ่มที่มีอำนาจสูงสุดเห็นว่ามีเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และยุติธรรมที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กลุ่มที่มีอำนาจน้อยกว่า

ในกรณีของไทย การออกกฎหมายภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน รวมทั้งการปฏิรูปที่ดินเป็นตัวอย่างที่เห็นชัดเจนว่า กฎหมายดังกล่าวนี้แทบจะไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบของรัฐสภาเลย เพราะคนร่ำรวยซึ่งแม้จะเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียประโยชน์ ก็มักจะกดดันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ดังจะเห็นได้ว่า แม้พรรคการเมืองต่างๆ จะเสนอนโยบายนี้ในช่วงการหาเสียง แต่ก็ไม่เคยมีการผลักดันเข้าสภาเป็นรูปธรรมแม้แต่ครั้งเดียว

#### 2.2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาล เพราะเกี่ยวข้องกับเจตนาธรรมณ์ ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้ง จนถึงการประกาศแถลงการณ์นโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

1. เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่างๆ ของประชาชน เช่น นโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าต่างประเทศ การอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม รายจ่ายของรัฐบาลท้องถิ่น และการป้องกันประเทศ



2. เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใด จะต้องปฏิบัติ อะไร อย่างไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

3. ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

4. เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของ ปัญหา และเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

### 2.2.5 นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะและภาคประชาชน(civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่าง ใกล้ชิด ทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์(benefits) และความขัดแย้ง(conflicts) หรือทั้งสองอย่าง ในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆ ก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะ นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียว แม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้า สาธารณะบริสุทธิ์(pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่าง ด้านต้นทุน - ผลประโยชน์ หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ(internal rate of returns) เมื่อ เปรียบเทียบกับโครงการอื่น เช่นโครงการสร้างทางด่วนสาย A แม้จะช่วยบรรเทาปัญหาจราจรได้ แต่ ประชาสังคมก็มีคำถามว่า คุ่มค่าหรือไม่ ควรทำหรือยัง หรือควรทำโครงการอื่นก่อน เป็นต้น ใน สังคมประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ประชาชนจึงมีบทบาทตรวจสอบ และวิจารณ์การกำหนดโครงการ นโยบายสาธารณะของรัฐอย่างเต็มที่

อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุดคือ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาชน ซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือ ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชน ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่น เหตุใด รัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่า ในทุกด้าน ซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบายซึ่งเป็น คนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่มิควรได้จากการเลือกโครงการนั้น ซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนิน นโยบายทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถ มองเห็นเป็นรูปร่างได้ ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการ แสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคล

เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขขรจี, 2546)

### 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งคำนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของ ความพึงพอใจ สรุปใจความสำคัญได้ดังนี้

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่นสภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กรฯ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะเป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทีณี ไส้อ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว และทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึง ความพึงพอใจ

สิริวรรณ ประกิจสงฆ์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง และความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูง

ฮอร์นบี (Hornby, 2000) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของคำว่า ความพึงพอใจโดย ธงชัย สันติวงษ์ ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของคนอย่างดีสมบูรณ์ที่สุด (อ้างถึงในธารกมล อุปแก้ว .2554)

### 2.3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

นิยม ศรีวิเศษ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งประการหนึ่งในการปฏิบัติงานของบุคคลในทุกองค์กร เพราะหากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตก และปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานในองค์กรนั้นๆ ขาดประสิทธิภาพได้

จากเหตุผลความสำคัญของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้ว พอที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานว่า หากผู้ปฏิบัติงานได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่เขาต้องการผลที่เกิดขึ้น คือ

1. การเพิ่มความสนใจในงานที่ทำจะมีมากขึ้น
2. การเพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีมากขึ้น
3. ผลผลิตของงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
4. องค์กรมีความมั่นคง ทั้งนี้เพราะบุคลากรมีความภักดีต่อหน่วยงานสูง

สิ่งที่มักจะปรากฏและพบได้อยู่เสมอ ก็คือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจงานของเขาและมักจะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ เป็นต้นว่าเขาจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็งทำงานด้วยความสนุกสนาน งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจในการทำงานดีและมีความภักดีต่อหน่วยงานสูง ในขณะที่เดียวกันผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีคุณลักษณะตรงกันข้าม และมักจะขาดความภักดีต่อองค์กรนั้น มักจะผันแปรควบคู่ไปกับระดับของความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

จากความหมายของนักวิจัยและนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง ซึ่งจะมีผลให้บุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อที่จะกระทำในสิ่งนั้นๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ความหมายความพึงพอใจทั้ง 2 ความหมายดังที่กล่าวมา ต่างก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้น ๆ

### 2.3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลายมุมมอง ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ ดังต่อไปนี้

**ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (Donnelly, Jr et al. ,1997: 271-273)**  
ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

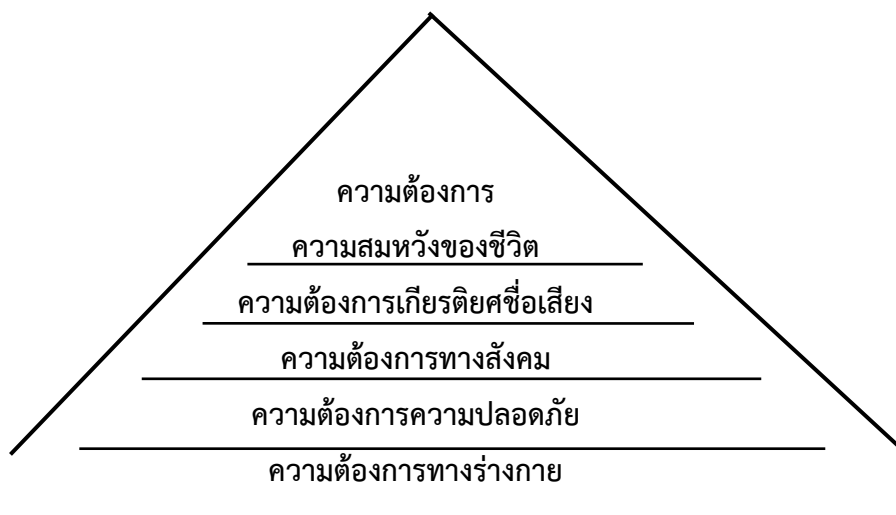
ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้คำรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์กร ยอเยอชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์(Maslow) จะเป็นไปตามแผนภาพ ดังนี้



จากแผนภูมิจะเห็นได้ว่าระดับขั้นความต้องการของมนุษย์จะมีความต้องการทางร่างกายมากที่สุด นั่นคือปัจจัย 4 ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และสุดท้ายความต้องการความสมหวังของชีวิตซึ่งเป็นความต้องการที่สูงที่สุดตามลำดับ

ทฤษฎีของ Maslow นี้ สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับผู้บริหาร จะมี

ความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

### **ทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG theory)**

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ขึ้นมาเรียกว่า ทฤษฎี อี อาร์ จี (ERG Theory) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow มาสโลว์ ซึ่ง อี อาร์ จี ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้คือ (Alderfer อ้างถึงใน กรณิกา หลีกุล, 2544, หน้า 209)

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence needs :E) หมายถึง ความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในวิถีชีวิตประจำวัน ได้แก่ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ซึ่งเปรียบเทียบกับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความปลอดภัยของมาสโลว์

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs:R) หมายถึงความต้องการความสัมพันธ์กับสังคมรอบด้าน อาทิ เช่น กับครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมไปถึงบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งความต้องการในขั้นตอนนี้เปรียบเทียบกับความต้องการสังคมและความรักที่มาสโลว์กำหนดไว้

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs :G) หมายถึง ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความต้องการประเภทนี้เปรียบเทียบกับความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตของมาสโลว์

### **ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) (1982)**

Herzberg เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน กับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกัน และปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำที่ ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นบวก และไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working Condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า Motivation Factors เป็นผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน(The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความ

เจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

### ทฤษฎีจิตใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland) (1988)

Mc Clelland ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกัน คือความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากภาวะเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนหาหาสิ่งต่างๆ เหมือนกัน จึงมีประสบการณ์ในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ มากคล้ายกัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกัน เหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการเหมือนกัน แต่มีมากน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่างนี้ คือ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสพความสำเร็จสูงส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆ ให้ประสพผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจความสำเร็จตามที่ตั้งใจเอาไว้ แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำงานนั้นมากกว่า คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ ซึ่งได้แก่

- 1) ตั้งเป้าหมายยากและท้าทาย
- 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่า เป็นไปตามมุ่งหวังไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ
- 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่ง รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ(Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น หรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนเหล่านี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ พร้อมทั้งจะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร และเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ พร้อมทั้งจะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร และเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อไมตรีจิตและความสัมพันธ์ที่จะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น เพราะฉะนั้น คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มาก มักแสดงออกโดยหวังหรืออยากรับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้แสวงหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกัน ทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

#### 2.3.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (2546, หน้า 9)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่ และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสม และผู้บริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
3. สถานที่บริการทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก และสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวก ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการ เช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องต่าง ๆ ในการบริการ ก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
5. ผู้ให้บริการ ถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น บรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
7. กระบวนการบริการ ได้แก่ วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็ทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว

**เกรียงไกร นันทวัน** (2546, หน้า 12) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เช่นในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

### 2.4.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.2542 (2546:607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่าหมายถึง ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ

**จินตนา บุญยงการ** (2545,หน้า40) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที สอดคล้องกับแนวคิดของ Kolter (อ้างถึงในวิชัย เชื้อมวรศาสตร์,2546,หน้า17) ได้กล่าวถึงงานบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ และถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง แต่ทั้งนี้อาจถูกนำเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้ และคุณภาพของการให้บริการอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ให้บริการอะไร (What-functional quality of the process) 2) ให้บริการอย่างไร (how-technical of the outcome)

**ฉัตรพร เสมอใจ** (2546,หน้า17) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

**เบญจพร พุฒคำ** (2547,หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงงานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นธวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548,หน้า 9) ที่กล่าวถึงการบริการไว้เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้น ๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ



**สมิต สัชฌุกร** (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือ การปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

จากความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญของการบริการได้ว่าการบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการ ให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึง ประโยชน์สูงสุดที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น เวลาที่รวดเร็วที่สุด คุณภาพที่ดีที่สุด ความเอาใจใส่ที่ดีที่สุด ตลอดจน กริยาทำที่ที่ดีที่สุด เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการพอใจที่สุด และย้อนกลับมารับบริการเราอีกในครั้งต่อไป

#### 2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื้อมวรศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงการบริการสรุปใจความสำคัญไว้ว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้คุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าตรงกับประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการบริการหรือไม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพ โดยผู้ให้บริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดย อาศัยหลักการ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใด และด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการรวมไปถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้ ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการ บริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ

กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 37-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการที่ดีประกอบด้วย 3 ประการดังนี้คือ 1) มีวัสดุที่มีคุณค่า ทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ 2) มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี และ 3) มีการจัดแบ่งงานบริการที่ดีและเหมาะสม

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ไว้ทั้งหมด 11 ประการ ดังนี้คือ 1) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ 3) พร้อมทั้งจะรับฟังผู้อื่นพูด 4) ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าด้อยความรู้หรือใจ 5) มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะแนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดี และสามารถจดจำได้ว่าผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด 8) เป็นคนช่างสังเกต สามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ 9) มีความอยากรู้และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ 11) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งกระทำได้โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้า และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ โดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการบริการอย่างสูงสุด

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ

6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน เหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน เมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้ และกลับไปอย่างมีความสุข

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

### 2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

แคทซ์ และดาเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ธีระคำศรี, 2540 :21-22)

ให้แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชนสรุปใจความสำคัญได้ว่า หลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้น จะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎหมายที่วางไว้

2. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การที่ประชาชนนั้นควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามระเบียบกฎหมาย และยึดหลักกฎหมาย อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การบริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกและความสัมพันธ์ส่วนตัว เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่น น้ำเสียงในการสนทนา กริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

## 2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน มีดังต่อไปนี้  
สภาพทั่วไป

### 1. ที่ตั้ง

ตำบลศรีฐาน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอป่าต้ว โดยอยู่ห่างจากอำเภอป่าต้วประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของ จังหวัดยโสธร โดยมีอาณาเขตต่างๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลกระจ่าย และตำบลโพธิ์ไทร อำเภอป่าต้ว
- ทิศใต้ ติดกับ ตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว
- ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลเชียงเพ็ง อำเภอป่าต้ว และตำบลเหล่าไฮ อ.คำเขื่อนแก้ว
- ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลกระจ่าย อำเภอป่าต้ว

### 2. พื้นที่

ตำบลศรีฐาน มีพื้นที่ประมาณ 17,601 ไร่ ประมาณ 28.16 ตารางกิโลเมตร (พื้นที่ส่วนใหญ่ทำการเกษตร)พื้นที่ในการทำการเกษตรประมาณ 15,101 ไร่

### 3. ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลศรีฐานมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง ดินส่วนใหญ่เป็นดินทราย มีลำน้ำโขงไหลผ่านทางตอนเหนือของตำบล แต่ปริมาณน้ำไม่เพียงพอสำหรับการเกษตร

### 4. จำนวนหมู่บ้าน ทั้ง 9 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1	บ้านศรีฐาน	นายพจนานัฐ	จันได	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2	บ้านศรีฐาน	นายสมอน	จันทรเหลียง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3	บ้านศรีฐาน	นายบุญรัก	จันได	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4	บ้านศรีฐาน	นายสมชัย	เข้มเพชร	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5	บ้านเตาไห	นายไสว	ธงไชย	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	บ้านกุดสำโรง	นายพนม	พิจารณ์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	บ้านเตาไห	นายอุดม	ราชอาษา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	บ้านศรีฐาน	นายชัยวัฒน์	จันได	กำนันตำบลศรีฐาน
หมู่ที่ 9	บ้านศรีฐาน	นายทวี	จันเหลียง	ผู้ใหญ่บ้าน

**\*\*ทุกหมู่บ้านอยู่ในเขตรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน\*\***

### 5. ประชากร

ตำบลศรีฐานมีประชากรทั้งสิ้น	6,208	คน
แยกเป็นชาย	3,040	คน
แยกเป็นหญิง	3,168	คน
จำนวนครัวเรือน	1,926	หลังคาเรือน
มีความหนาแน่นเฉลี่ย	112	คน / ตารางกิโลเมตร

### สภาพทางเศรษฐกิจ

#### 1. อาชีพ

##### 1. อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร โดยผลิตข้าวนาปี ผลผลิตโดยเฉลี่ย 450 กิโลกรัม / ไร่ และมีการทำหมอนขวานผ้าขิดเป็นอาชีพเสริม คือในหมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 8 และหมู่ที่ 9 ส่วนการเลี้ยงสัตว์เป็นการเลี้ยงสัตว์ตามธรรมชาติ ทั้งเลี้ยงไว้ใช้งานและเพื่อเป็นอาหาร เช่น วัว ควาย เป็ด ไก่ และเลี้ยงไว้จำหน่ายเป็นบางส่วน เช่น สุกร อีกทั้งนิยมจับปลาตามแหล่งน้ำธรรมชาติ เพื่อการบริโภคเป็นส่วนใหญ่ การจัดทำในรูปแบบฟาร์มเลี้ยงอย่างจริงจังไม่มี

#### 2. หน่วยงานธุรกิจเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

- สถาบันการเงิน	จำนวน	1	แห่ง
- ปิมน้ำมัน (ขนาดกลาง)	จำนวน	3	แห่ง
- ปิมน้ำมัน (ขนาดเล็ก)	จำนวน	7	แห่ง
- โรงสีขนาดเล็ก	จำนวน	15	แห่ง
- โรงปั่นนุ่น	จำนวน	24	แห่ง
- โรงอิฐ	จำนวน	4	แห่ง
- โรงขนมจีน	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านค้าประมาณ	จำนวน	59	ร้าน (ขายของชำและขายหมอน)
- โรงฆ่าสัตว์	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านซ่อมรถ	จำนวน	10	ร้าน
- โรงงานน้ำดื่ม	จำนวน	3	แห่ง
- โรงสีขนาดกลาง	จำนวน	3	แห่ง

### สภาพทางสังคม

#### 1. การศึกษา

ตำบลศรีฐานมีโรงเรียนอยู่ในเขตตำบล คือ

- โรงเรียนชุมชนบ้านศรีฐาน เปิดสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาล – ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
- โรงเรียนบ้านเตาไห เป็นโรงเรียนโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาเปิดสอนชั้นอนุบาล-ชั้น

มัธยมศึกษาปีที่ 3

- โรงเรียนบ้านกุดสำโรง เปิดสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาล - ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
- โรงเรียนศรีฐานกระจายศึกษา เป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1 – ปีที่ 6

#### 2. สถาบันและองค์การทางศาสนา

ตำบลศรีฐานมีวัดและสำนักสงฆ์รวม 8 แห่ง คือ

- วัดศรีฐานใน หมู่ที่ 1 บ้านศรีฐาน
- วัดศรีฐานนอก หมู่ที่ 8 บ้านศรีฐาน
- วัดบ้านเตาไห หมู่ที่ 5 บ้านเตาไห
- วัดบ้านกุดสำโรง หมู่ที่ 6 บ้านกุดสำโรง
- วัดศรีพัฒนาราม หมู่ที่ 2 บ้านศรีฐาน
- วัดดงศิลาเลข หมู่ที่ 8 บ้านศรีฐาน
- วัดโนนแดง หมู่ที่ 7 บ้านเตาไห
- สำนักสงฆ์ฟ้าห่วน หมู่ที่ 4 บ้านศรีฐาน
- สำนักสงฆ์หนองสระพัง หมู่ที่ 4 บ้านศรีฐาน

#### 3. การสาธารณสุขและการสาธารณสุขภิบาล

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีฐาน ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านศรีฐาน บริการครอบคลุม  
ทั้ง 9 หมู่บ้าน

- ร้านขายยาแผนโบราณ 2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9, หมู่ที่ 7 มีใบอนุญาตขายยา
- คลินิกพยาบาลเวชปฏิบัติ 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9
- อัตราการมีและใช้ส้วมรดน้ำ 100 %

#### 4. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ชาวตำบลศรีฐานร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ได้บริจาคทรัพย์เพื่อก่อสร้างสถานี  
ตำรวจย่อย (ตู้ยาม) 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านศรีฐาน

#### การบริการพื้นฐาน

##### 1. การคมนาคม

ตำบลศรีฐานอยู่ห่างจากทางหลวงหมายเลข 202 ถนนอรุณประเสริฐ 2 กิโลเมตร ทางเข้า  
ตำบลเป็นถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่และมีถนนเชื่อมหมู่บ้านเป็นถนนลูกรัง และลาดยาง

- ถนนสายศรีฐาน ถึง คำเขื่อนแก้ว ระยะทาง 14.5 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยาง
- ถนนสายศรีฐาน ถึง บ้านกระจาย ระยะทาง 1 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยาง
- ถนนสายศรีฐาน ถึง บ้านเตาไหถึงบ้านกุดสำโรง ระยะทาง 6 กิโลเมตร เป็น

ถนนลาดยาง

- ถนนสายศรีฐาน ถึง บ้านกุดสำโรง ระยะทาง 4 กิโลเมตร เป็น ถนนลูกรัง
- ถนนสายศรีฐาน ถึง บ้านคำสร้างบ่อ ระยะทาง 4 กิโลเมตร เป็นถนนลูกรัง

##### 2. การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง

##### 3. การไฟฟ้า

ตำบลศรีฐาน มีไฟฟ้าใช้ทั้ง 9 หมู่บ้าน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธร

##### 4. การประปา

ตำบลศรีฐาน บ้านศรีฐาน 6 หมู่บ้าน หมู่ที่ 1, 2 ระบบประปาขนาดใหญ่ หมู่ที่ 3, 9 ระบบ  
ประปาขนาดใหญ่ (หมู่ที่ 4, 8 ใช้น้ำประปาพร้อมกับ หมู่ที่ 3, 9) หมู่ที่ 6 ประปานครหลวง ระบบประปา  
ขนาดกลาง

#### ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ตำบลศรีฐาน มีทรัพยากรธรรมชาติ คือ

- ลำห้วย ลำน้ำ 6 สาย

- บึงหนองและอื่น ๆ อีกรวม 12 แห่ง ซึ่งแหล่งน้ำขนาดใหญ่และสายสำคัญ คือ ลำโพง ลำ  
ห้วยถ่ม บ่อไจ้ไ้ และเลิงเปือย เป็นต้น

-แหล่งน้ำ ประกอบด้วย

1. ลำน้ำโพง
2. ลำห้วยถ่ม
3. บ่อโจโก้
4. หนองหลวง
5. หนองบัวเสียว
6. หนองเลิงเปือย
7. หนองหญ้าแพรก และหนองอื่น ๆ อีกประมาณ 9 แห่ง

- ป่าไม้ประกอบด้วย

1. ดงมะงง
2. ดงศิลาเลข
3. ดอนลิง
4. ดงฟ้าห่วน
5. ดงหวนา เป็นต้น

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**นันทพร รัฐถาวร (2543)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพ การบริหารของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการ การบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด สาเหตุเกิดจากขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ขาดคู่มือการบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการเทศบาล ขาดอุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ ผู้รับบริการใช้สิทธิ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจน ความพึงพอใจของผู้บริหารในทุกประเด็นที่ศึกษาแล้ว กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจมากมาย และหลักกิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้น แนวทางการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ และการจัดทำคู่มือการบริการประทับใจ และคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการ สำหรับประชาชน ซึ่งกล่าว โดยสรุปแล้วกิจกรรมการแทรกแซงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีความรู้และเข้าใจในการให้บริการ และปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น ในส่วนของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมากขึ้น แตกต่างจากก่อนการได้รับกิจกรรมการแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะไปสู่การพัฒนาคุณภาพ การบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดให้สะดวกและรวดเร็วและมีคุณภาพ

**สุรธา ตะริโย (2545)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์และแสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับสองคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการด้านความสุภาพในการให้บริการ รองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบกรวิสาหกิจขนาดย่อม

3. ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ความสอดคล้องของการบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการ อันดับสอง คือ การปฏิบัติของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ

**นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้าน ทั้ง 10 ด้าน ทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**วรณช บวรนนท์เดช (2546)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก คือการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานวิจัยเรื่องนี้ คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ ควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน



**ศิรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด รวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์ (2549)** ได้ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2549 พบว่า จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,136 ราย แยกเป็นตัวอย่างใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รวม จำนวน 1,015 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.35 ในเขตชุมชนพิเศษ (ในเขตสถาบันการศึกษา) 5 ชุมชนจำนวน 81 ราย และ 1 กลุ่มตัวอย่างจากนอกเขตเทศบาลที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จำนวน 40 ราย ผลการประเมินพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการของหน่วยงาน ( $x = 3.70$ ) โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลกับสำนักการศึกษามีโรงเรียนเทศบาล เป็นอันดับแรก ( $x = 3.79$ ) รองลงมาคือ สำนักการช่าง ( $x = 3.37$ ) และสมาชิกสภาเทศบาล ( $x = 3.70$ ) สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ( $x = 3.69$ ) กองสวัสดิการสังคม ( $x = 3.67$ ) สำนักการคลัง ( $x = 3.67$ ) สถานธนาบาล (โรงรับจำนำ) ( $x = 3.65$ ) และกองวิชาการและแผน ( $x = 3.57$ ) ตามลำดับ

**สโรชา แพร์ภาษา (2549)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดฉะเชิงเทรา ใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกลงานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และระบบประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจการบริการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือน มกราคม – สิงหาคม 2549 และ 3) ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกลส่งเสริมประเพณี วัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และระบบประชาสัมพันธ์ คิดเป็น ร้อยละ 82.40 เปอร์เซนต์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือน มกราคม – สิงหาคม 2549 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 คิดเป็น 86.20 เปอร์เซนต์

**บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู (2550)** ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยการสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3

ประเด็น คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต่อประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /บุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้าย ต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ โทรศัพท์ สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ

**ประภัสสร อวะระดี** (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน พบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร

**คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์** (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00 และ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม สงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านข้อกฎหมายและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตาลำดับ

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

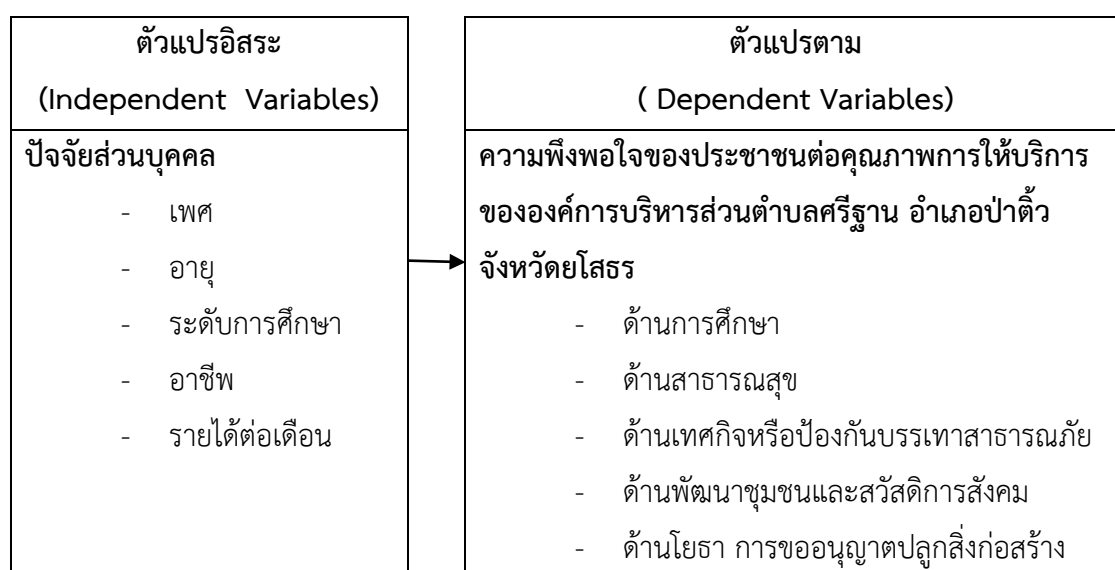
**คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี** (2553) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความ พึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์ การพัฒนาในระดับ พอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการ

ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนคร อุบลราชธานีโดยรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนคร อุบลราชธานีในระดับ พอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

## 2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังกล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงนำเอา ภาระงานการบริการ 5 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษาวิจัย เพราะงานการบริการเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนางานด้านอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของงานบริการดังกล่าว จึงนำมาสรุปได้ดังนี้

### แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

- 3.1 วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 วิธีการดำเนินการศึกษาสำรวจวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน จำนวน 5 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในแต่ละงานเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุงของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บจะยึดหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยใช้ตารางสำเร็จยามาเน ที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่ำกว่าร้อยละ 10 (ตั้งตัวอย่างในภาคผนวก) ซึ่งผู้วิจัยได้จัดเก็บจำนวนตัวอย่างประมาณ 340 ตัวอย่าง จากเป้าหมาย 378 ตัวอย่าง

### 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 5 ด้านประกอบด้วย ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล โดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด ซึ่งคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบล

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่าง โดยหัวหน้าโครงการเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูล แล้วส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมิน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่าง คือ

1. กรณีที่ประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองได้ ก็จะทำให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถาม เพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

2. กรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

### 3.6 การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation:S.D) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

#### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น โดยส่งให้ผู้เชี่ยวชาญดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าถูกต้องเหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านเนื้อหา ภาษา และความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1. แบบสอบถามข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 5 ด้าน มีข้อคำถามจำนวน 100 ข้อ ดังนี้  
1) ด้านการศึกษา จำนวน 20 ข้อ 2) ด้านสาธารณสุข จำนวน 20 ข้อ 3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 20 ข้อ 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 20 ข้อ และ 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 20 ข้อ วัดแบบ ลิเคิท สเกล (Liker Scale) (2547, หน้า 149) ใช้การวัดแบบระดับคุณภาพ (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็นเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับ มาก

คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับ น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

โดยข้อมูลในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 จะวิเคราะห์โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 20 – 30
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 30.2 – 50
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 50.2 – 70
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 70.2 - 90
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 90.2 -100

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานในครั้งนี้ มีสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ **สถิติเชิงพรรณนา** (2543, หน้า 128) (**Descriptive Statistics**) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
  - 1) ด้านการศึกษา
  - 2) ด้านสาธารณสุข
  - 3) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
  - 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
  - 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

#### 4.1 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ใช้ในการศึกษาจึงทำการสำรวจแจกนับและคิดคำนวณค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามตัวแปร  
ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร (คุณลักษณะ) ค่าสถิติ	เพศ			อายุ (ปี)									
	ชาย	หญิง	รวม	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	60 ปีขึ้นไป	รวม			
จำนวน	158	182	340	25	56	77	49	63	70	340			
ค่าร้อยละ	46.47	53.52	100	7.35	16.47	22.64	14.41	18.52	20.58	100			
ตัวแปร (คุณลักษณะ) ค่าสถิติ	ระดับการศึกษา						อาชีพ						
	ประถมศึกษา ม.ต้น	ม.ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เกษตรกร	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ



จำนวน	185	97	21	83	13	1	340	9	3	8	65	72	177	20	340
ค่าร้อยละ	54.41	28.52	6.17	6.76	3.82	0.29	100	2.64	0.88	2.35	19.11	21.17	52.05	5.88	100

ตัวแปร (คุณลักษณะ) ค่าสถิติ	รายได้ต่อเดือน /บาท						รวม
	น้อยกว่า 2,000	2,000 - 4,000	4,001 - 6,000	6,001 - 8,000	8,001 - 10,000	มากกว่า 10,000	
จำนวน	22	46	30	24	84	134	340
ค่าร้อยละ	6.47	13.52	8.82	7.05	24.70	39.41	100

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (53.52 %) เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 30-39 ปี (22.64%) รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป (20.58%) เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา (54.41 %) รองลงมาคือ ม.ต้น (28.52 %) เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป (52.05 %) รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว (21.17 %) และเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 10,000 (39.41 %) รองลงมาคือ 8,001-10,000 (24.70 %) ตามลำดับ

## 4.2 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานให้บริการของผู้ใช้บริการ

### 4.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านการศึกษา

เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการการศึกษา ปานใดจึงทำการแจกแจงความถี่ระดับคะแนนและคิดคำนวณค่าเฉลี่ยระดับคะแนน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน (S.D)	ระดับ ความพึง พอใจ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ			
1.1	มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.94	.26	มากที่สุด

1.2	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.85	.51	มากที่สุด
1.3	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.89	.41	มาก
1.4	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	.34	มากที่สุด
1.5	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.97	.22	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.91	.34	มากที่สุด
<b>ลำดับ ที่</b>	<b>องค์ประกอบ</b>	<b>ค่าเฉลี่ย <math>\bar{X}</math></b>	<b>ส่วน เบี่ยงเบน (S.D)</b>	<b>ระดับ ความพึง พอใจ</b>
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตาม สาย เอกสาร ฯลฯ	4.81	.40	มากที่สุด
2.2	มีแคนเตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความ สะดวก ในการติดต่อสอบถาม	4.92	.26	มากที่สุด
2.3	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	4.71	.45	มากที่สุด
2.4	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.93	.24	มากที่สุด
2.5	จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.89	.44	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.85	.35	มากที่สุด
<b>3.</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1	เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และต้อนรับผู้มาใช้บริการ ด้วยความจริงใจ	4.82	.56	มากที่สุด
3.2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน	4.89	.30	มากที่สุด
3.3	การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มา รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.89	.44	มากที่สุด
3.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.88	.46	มากที่สุด
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.94	.31	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.88	.41	มากที่สุด
<b>4.</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			

4.1	สถานที่ให้บริการหรือ ออบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.92	.26	มากที่สุด
4.2	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	4.95	.26	มากที่สุด
4.3	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.83	.40	มากที่สุด
4.4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.81	.40	มากที่สุด
4.5	มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.85	.37	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.87	.33	มากที่สุด
	<b>รวม 4 ด้าน</b>	4.87	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา การให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นด้านให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข

เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มากน้อยปานใดจึงทำการแจกแจงนับความถี่ระดับคะแนนและคิดคำนวณค่าเฉลี่ยระดับคะแนน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข

ลำดับที่	องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน (S.D)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1</b>	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>			
1.1	มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.90	.36	มากที่สุด
1.2	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.80	.42	มากที่สุด

1.3	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.86	.36	มากที่สุด
1.4	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.90	.41	มากที่สุด
1.5	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.87	.33	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.86	.88	มากที่สุด
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ฯลฯ	4.95	.26	มากที่สุด
2.2	มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวก ในการติดต่อสอบถาม	4.85	.37	มากที่สุด
2.3	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.82	.56	มากที่สุด
2.4	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.76	.65	มากที่สุด
2.5	จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.90	.29	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.85	.42	มากที่สุด

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน (S.D)	ระดับ ความพึง พอใจ
<b>3.</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1	เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ	4.70	.48	มากที่สุด
3.2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน	4.68	.46	มากที่สุด
3.3	การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.84	.47	มากที่สุด
3.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	.46	มากที่สุด
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.88	.43	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.75	.46	มากที่สุด
<b>4.</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			

4.1	สถานที่ให้บริการหรือ ออบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.79	.56	มากที่สุด
4.2	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	4.84	.45	มากที่สุด
4.3	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.47	.81	มาก
4.4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.75	.64	มากที่สุด
4.5	มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.93	.34	มากที่สุด
<b>รวม</b>		4.75	.56	มากที่สุด
<b>รวม 4 ด้าน</b>		4.76	.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการสาธารณสุข การให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นด้านให้บริการ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากน้อยปานใดจึงทำการแจกแจงนับความถี่ระดับคะแนนและคิดค่าเฉลี่ยวัดระดับคะแนน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ลำดับที่	องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน (S.D)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1</b>	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>			
1.1	มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	.40	มากที่สุด
1.2	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.95	.24	มากที่สุด
1.3	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.71	.45	มากที่สุด

1.4	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.93	.31	มากที่สุด
1.5	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.93	.24	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.86	.32	มากที่สุด
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ฯลฯ	4.88	.46	มากที่สุด
2.2	มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวก ในการติดต่อสอบถาม	4.94	.26	มากที่สุด
2.3	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.68	.46	มากที่สุด
2.4	มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.84	.45	มากที่สุด
2.5	จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.88	.43	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.84	.41	มากที่สุด
<b>3.</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1	เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ	4.95	.24	มากที่สุด
3.2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน	4.92	.38	มากที่สุด
3.3	การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.76	.43	มากที่สุด
3.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.68	.46	มากที่สุด
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.84	.45	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.83	.39	มากที่สุด

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน (S.D)	ระดับ ความพึง พอใจ
<b>4.</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1	สถานที่ให้บริการหรือ ออ.บต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.67	.46	มากที่สุด

4.2	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง คอยรับบริการฯลฯ	4.76	.43	มากที่สุด
4.3	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ เห็นได้ง่าย	4.82	.56	มากที่สุด
4.4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.76	.65	มากที่สุด
4.5	มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.90	.29	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.86	.41	มากที่สุด
	<b>รวม 4 ด้าน</b>	4.85	.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้าน เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นด้านให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากน้อยปานใดจึงทำการแจกแจงนับความถี่ระดับคะแนนและคิดคำนวณค่าเฉลี่ยระดับคะแนน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน (S.D)	ระดับ ความพึง พอใจ
<b>1</b>	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>			
1.1	มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	.42	มากที่สุด
1.2	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.80	.42	มากที่สุด
1.3	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.64	.77	มาก
1.4	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	.73	มากที่สุด
1.5	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.91	.34	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.77	.53	มากที่สุด
<b>ลำดับ</b>	<b>องค์ประกอบ</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>ส่วน</b>	<b>ระดับ</b>

ที่		$\bar{X}$	เบี่ยงเบน (S.D)	ความพึง พอใจ
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ฯลฯ	4.89	.41	มากที่สุด
2.2	มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวก ในการติดต่อสอบถาม	4.92	.34	มากที่สุด
2.3	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.90	.41	มากที่สุด
2.4	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.87	.33	มากที่สุด
2.5	จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.90	.38	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.89	.37	มากที่สุด
<b>3.</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1	เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ	4.64	.67	มากที่สุด
3.2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน	4.89	.44	มากที่สุด
3.3	การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.83	.44	มากที่สุด
3.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.94	.31	มากที่สุด
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.89	.41	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.83	.45	มากที่สุด
<b>4.</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1	สถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.85	.51	มากที่สุด
4.2	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง คอยรับบริการ ฯลฯ	4.73	.57	มากที่สุด
4.3	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.78	.45	มากที่สุด
4.4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.87	.33	มากที่สุด



4.5	มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.92	.28	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.83	.42	มากที่สุด
	<b>รวม 4 ด้าน</b>	4.83	.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นด้านให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างปานใดจึงทำการแจกแจงนับความถี่ระดับคะแนนและคิดคำนวณค่าเฉลี่ยระดับคะแนน ผลการวิเคราะห์ดังแสดง

ในตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ลำดับที่	องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน (S.D)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1</b>	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>			
1.1	มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.95	.26	มากที่สุด
1.2	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.90	.41	มากที่สุด
1.3	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.88	.39	มากที่สุด
1.4	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	.53	มากที่สุด
1.5	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.90	.38	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	4.87	.44	มากที่สุด
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ฯลฯ	4.85	.51	มากที่สุด
2.2	มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความ			

	สะดวก ในการติดต่อสอบถาม	4.94	.31	มากที่สุด
2.3	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.93	.31	มากที่สุด
2.4	มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.92	.38	มากที่สุด
2.5	จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.76	.43	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	<b>4.88</b>	<b>.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

ลำดับ ที่	องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน (S.D)	ระดับ ความพึง พอใจ
<b>3.</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1	เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ	4.89	.30	มากที่สุด
3.2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.88	.46	มากที่สุด
3.3	การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.89	.42	มากที่สุด
3.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.89	.41	มากที่สุด
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.86	.36	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	<b>4.88</b>	<b>.39</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1	สถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.67	.76	มากที่สุด
4.2	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	4.73	.68	มากที่สุด
4.3	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.74	.45	มากที่สุด
4.4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.92	.34	มากที่สุด
4.5	มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.98	.12	มากที่สุด

	รวม	4.80	.47	มากที่สุด
	รวม 4 ด้าน	4.85	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นด้านให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) และด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม

เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลรวมทุกงาน ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม จำแนกตามประเภทงานให้บริการ

ค่าสถิติ	การให้บริการ							
	ขั้นตอนการให้บริการ		ช่องทางการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		การอำนวยความสะดวก	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
งานให้บริการในภาพรวม								
1. ด้านการศึกษา	4.91	.34	4.85	.35	4.88	.41	4.87	.33
2. ด้านสาธารณสุข	4.86	.38	4.85	.42	4.75	.46	4.75	.56
3. ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.86	.32	4.84	.49	4.83	.39	4.78	.47
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	.53	4.89	.37	4.83	.45	4.83	.42
5. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก	4.87	.40	4.88	.38	4.88	.39	4.80	.47

สิ่งก่อสร้าง								
รวมเฉลี่ย	4.85	.40	4.86	.40	4.83	.42	4.80	.45
รวมทั้ง 5 งาน	$\bar{X} = 4.82$ / SD = .43							

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ )

#### 4.2.7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

ระดับความพึงพอใจ

คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 96.0

คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 7 คะแนน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน จำนวน 5 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในแต่ละงานเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุงของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บจะยึดหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยใช้ตารางสำเร็จยามาเน ที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่ำกว่าร้อยละ 10 ซึ่งผู้วิจัยได้จัดเก็บจำนวนตัวอย่างประมาณ 340 ตัวอย่าง จากเป้าหมาย 378 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบเป็นสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 5 ด้าน มีข้อคำถามจำนวน 100 ข้อ ดังนี้ 1) ด้านการศึกษา จำนวน 20 ข้อ 2) ด้านสาธารณสุข จำนวน 20 ข้อ 3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 20 ข้อ 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 20 ข้อ และ 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 20 ข้อ วัดแบบ ลิเคิท สเกล (Liker Scale) ใช้การวัดแบบระดับคุณภาพ (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (53.52 %) ส่วนใหญ่ อายุ 30-39 ปี (22.64%) รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป (20.58%) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา (54.41 %) รองลงมาคือ ม.ต้น (28.52 %) อาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป (52.05 %) รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว (21.17 %) และรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 10,000 (39.41 %) รองลงมาคือ 8,000-10,000 (24.70 %) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นงานที่ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา การให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) ด้านการสาธารณสุข การให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )

## 5.2 การอภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร

### 5.2.1 ด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

### 5.2.2 ด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

### 5.2.3 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

#### 5.2.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

#### 5.2.5 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างการ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

#### 5.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม

ผลการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ )

##### ระดับความพึงพอใจ

คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 96.0

คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 7 คะแนน

การที่ผลการศึกษาปรากฏผลดังกล่าว อธิบายได้ดังนี้

##### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ

1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว
4. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

##### ด้านช่องทางการให้บริการ

1. มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย เอกสาร ฯลฯ
2. มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวก ในการติดต่อสอบถาม
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

4. มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ
5. จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย อธิบายได้อย่างชัดเจน
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สถานที่ให้บริการหรือ อพต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย
5. มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

จากการสำรวจข้อมูลเพื่อทำการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับ **มากที่สุด** และประชาชนผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ซึ่งคณะผู้ทำการสำรวจได้สรุปเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชน หรือร่วมกิจกรรมประเพณีของชุมชนให้มากขึ้น
2. ประชุมสัมมนาเจ้าหน้าที่ด้านความรู้ความเข้าใจงาน และการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับปรุงงานในหน้าที่ให้มีมาตรฐานคงอยู่ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว
3. ควรจัดระบบการให้บริการของงานฝ่ายต่างๆ ให้ประชาชนผู้มาติดต่องานมีความรู้สึกว่าได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ระบบการจัดลำดับก่อนหลังให้ชัดเจน เป็นต้น
4. พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น จัดหาเครื่องมือสื่อสารในการบริการแก่ผู้มาติดต่องาน
5. สำรวจและแก้ไขปรับปรุง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ เช่น คลองน้ำเสีย ถนน ไฟฟ้า เป็นต้น
6. ควรนำกระบวนการวิจัยมาใช้ในการพัฒนา เพื่อยกระดับคุณภาพงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## บรรณานุกรม

- กนกพรรณ อีระคำศรี. การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์.  
**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)** มหาวิทยาลัยรามคำแหง. พ.ศ. 2540.
- กรนิภา หลีกกุล. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของ  
 สำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, พ.ศ. 2544.
- กาญจนา อรุณสุขจุฑา. การพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชย  
**ปราการ จำกัด อำเภอยะปริงการ จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
 เชียงใหม่.ปทุมธานี : โรงพิมพ์ หจก.สยามสเตรชั่นเนอริซ์พลาเยส, พ.ศ. 2546.
- กรองแก้ว อยู่สุข. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย,  
 พ.ศ. 2542.
- เกรียงไกร นันทวัน. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน)  
**สาขาบรบือ**. วิทยานิพนธ์บริการธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, พ.ศ. 2546.
- คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์. การสำรวจการ  
 ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ คณะรัฐ  
 ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.(2553).
- จิริกัญญา อ่อนละออ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหาร  
**มาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา  
 บัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. พ.ศ. 2546.
- จินตนา บุญบังการ. **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พ.ศ. 2545.
- จิตตินันท์ เตชคุปต์. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ : จิตวิทยาบริการ**  
 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พ.ศ. 2545.
- ฉัตรพร เสมอใจ. **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์. พ.ศ. 2546.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร:บริษัท ส.เอเชียเพรส. พ.ศ. 2546.
- ธารกมล อุปแก้ว. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท**  
**สยามหกบริการ จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**.การศึกษาค้นคว้าอิสระ.  
 สำนักวิทยบริการ.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. พ.ศ. 2544.
- นธวัฒน์ ประกอบศรีกุล. **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร:กรณีศึกษา**  
**ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ  
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, พ.ศ. 2548.
- นันทพร รัฐถาวร. **การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด.**  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น. พ.ศ. 2543.
- นิรันดร์ ประัญกุล. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลบ้านฉาง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยบูรพา. พ.ศ. 2546.**
- บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู. **การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานี:สำนักงานพัฒนา  
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์. พ.ศ. 2550.**
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่เสปียงสัตว์เบื้องต้น  
รุ่นที่ 1 กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. พ.ศ. 2546.**
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน .กรุงเทพมหานคร:บริษัทนามมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด. พ.ศ. 2542.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. **การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2549. พ.ศ. 2540.**
- วรนุช บวรนนทเดช. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ  
เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. พ.ศ. 2540.**
- วันชัย เจือบุญ และคณะรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
**องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร. มหาวิทยาลัยศิลปากร  
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี. 2527.**
- วาทีณี ไล้จ้อ. **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ  
ห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4ราชบุรี. พ.ศ. 2549.**
- วิชัย เชื้อมวรศาสตร์. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานบริการรักษาความสะอาดของ  
บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. พ.ศ. 2546.**
- ศิรินารถ บัวสอน .**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. พ.ศ. 2548.**
- สมิต สัมภูกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์สายธาร. พ.ศ. 2546.**
- สโรชา แพร์ภาษา. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา:คณะมนุษยศาสตร์**

และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. พ.ศ. 2549.

สมหมาย เปียถนอม. **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัย**

**ราชภัฏนครปฐม:** มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. พ.ศ. 2551.

สุธีรา ตระระโย. **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**

**ต่อการให้บริการของคุณ์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ.** การค้นคว้าแบบอิสระ

คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. พ.ศ. 2545.

### ภาษาอังกฤษ

Anderson, James.(1996). Policy Making: An Introduction. 3<sup>rd</sup> edition.

Massachusetts : Houghton Mifflin College Div.

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

Cochran, Clarke E., Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer.(1999)

American Public Policy: An Introduction 6th. ed. New York: John St. Martin's Press.

Dye, Thomas R. (1992) *Understanding Public Policy*. 7th.ed. Englewood Cliff, N.j.: Perntice-Hall.

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

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

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

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

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

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

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

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

Wit, Daniel. (1986). A comparative survey of local government and Administration .2nd.Edition. Bangkok : School of Public Administration, National Institute of Development Administration.

ภาคผนวก