



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน
อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

โดย

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พุทธศักราช 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดจนข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยกำหนดกรอบการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน กำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 5 งาน และได้กำหนดให้ประเมินเพิ่ม จำนวน 2 งาน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ประจำปี 2562 นี้ จำนวน 5,963 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 375 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าว ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.40)
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ คิดเป็นร้อยละ 91.80)
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40)

จากการประเมินในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน ได้ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20)

2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.49$ คิดเป็นร้อยละ 89.80)

3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60)

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40)

5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค

5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40)

5.2 โครงการถนนปลอดกัญ ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.40)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 5 งาน คือ ได้แก่ 1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี 4. งานด้าน

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค 5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562 5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและมีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

3.1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ให้สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

3.1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

3.1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอและสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน คือ

2.1 งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ลงพื้นที่สำรวจการจัดซื้ออาหารกลางวันสำหรับเด็กในทุกระยะ โรงเรียนที่สนับสนุนและส่งเสริมด้านประเพณีวัฒนธรรมในทุกชุมชนเช่น บุญบั้งไฟ บุญเดือน 4

2.2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

สำรวจท่อประปาที่วางกีดขวางทางเดินน้ำหรือตามร่องระบายน้ำทำให้น้ำไหลไม่สะดวก ทำให้น้ำท่วมขังในทุกชุมชนแล้วดำเนินการป้องกันและแก้ไข จัดบเพิ่มในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า และประสานผู้นำชุมชนและประสานผู้นำชุมชนรณรงค์รักษาความสะอาดถนนในหมู่บ้าน

2.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและประกาศเสียงตามสายให้ประชาชนทราบ ก่อนดำเนินการลงพื้นที่จัดเก็บประมาณ 2-3 สัปดาห์ และลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเองเพื่อจะได้อธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่ไม่เข้าใจ

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำรวจประชาชนที่ยากไร้ขาดแคลนแล้วจัดซื้อผ้าห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาวและจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ วันผู้สูงอายุ

2.5 งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค

ตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาทุกหมู่บ้านที่ อบต.ทุ่งมน ที่รับผิดชอบให้สะอาด พร้อมสำหรับอุปโภค บริโภคเสมอและสำรวจถนนภายในหมู่บ้านทุกหมู่ที่สัญจรไป มา ไม่สะดวก แล้วทำการซ่อมแซมให้ได้รับความสะดวก เช่น เส้นหลังวัดทุ่งมน ม.3

5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562

ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบ โฟมถุงพลาสติก สร้างปัญหามลภาวะอย่างมาก มันไม่เนาเปื้อนหรือย่อยสลาย อาจอุดตันตามท่อระบายน้ำทำให้น้ำท่วมขัง และอธิบายถึงผลกระทบหากประชาชนใช้โฟมถุงพลาสติกใช้บรรจุอาหาร อาจจะเป็นสาเหตุของการเกิดโรคร้ายแรงได้

5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมข้อปฏิบัติการขับขี่รถอย่างถูกวิธีอย่างปลอดภัยให้ครอบคลุมทุกชุมชน มีป้ายประชาสัมพันธ์การขับขี่รถให้ปลอดภัยทั่วถึงทุกชุมชนให้ชัดเจน และ ประสานผู้นำชุมชนรณรงค์การดูแลรักษาความสะอาดถนนในหมู่บ้าน

3. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

3.1 ควรทำกล่องรับเอกสารวาง เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการไว้ตามชุมชนทุกหมู่บ้าน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการ

3.2 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม

คำนำ

การบริการภาครัฐถือเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรเป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นและได้มอบความไว้วางใจให้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ประจำปี 2562

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในครั้งนี้ได้ดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ และกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ตลอดจนถึงประชาชนที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่างๆจนครบถ้วนอย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัยและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดของประชาชนในโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส

หัวหน้าโครงการวิจัย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตารางและสารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
3. ขอบเขตของการสำรวจ.....	3
4. คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	14
4. การปกครองส่วนท้องถิ่น.....	15
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย.....	21
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
1. ประชาชนเป้าหมาย และขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	31
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	33
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
6. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
7. การประเมินผลและการให้คะแนน.....	35

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
1. สรุปผล.....	58
2. อภิปรายผล.....	61
3. ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	68
ผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย.....	69
ผนวก ข หนังสือมอบอำนาจ/คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.....	79
ผนวก ค ภาพกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	84

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.1	ข้อมูลเกี่ยวกับหมู่บ้าน/ครัวเรือน/ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน.....	22
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน.....	37
4.2	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	39
4.3	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	41
4.4	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	43
4.5	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	45
4.6	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 5 งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	47

4.7	<p>ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....</p>	49
4.8	<p>ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 5.2 โครงการถนนปลอดภัยชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....</p>	51
4.9	<p>ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน.....</p>	53
4.10	<p>ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน.....</p>	54
4.11	<p>ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยแยกตามลักษณะงานให้บริการ ทั้ง 5 งาน.....</p>	57

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริการที่ไม่ตอบสนองความต้องการคนในชุมชนท้องถิ่นอย่างถูกต้อง เนื่องจากในแต่ละมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ทั่วประเทศมีปัจจัยสภาพของปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น ภูมิศาสตร์ ภูมิปัญญาวัฒนธรรมประเพณี เป็นต้น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ปีพ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 (ฉบับที่ 3) ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อคณะผู้บริหาร เรียกประธานกรรมการบริหาร โดยเปลี่ยนตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะผู้บริหาร ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ให้ไว้ ณ วันที่ 15 เมษายน พ.ศ.2562 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายคือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น จนถึงปัจจุบัน การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดุดัน จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและ เอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การสำรวจการ

ปฏิบัติงานตามภารกิจ ประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร การดำเนินงานตามโครงการ ในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้น เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนท้องถิ่นตลอดทั้งปี กระทรวงมหาดไทย จึงได้ออกการระเบียบกระทรวงมหาดไทย “ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2) การกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการของคณะกรรมการกลาง และคณะกรรมการจังหวัด ตามวรรคหนึ่งให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอดสาหัสในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ หลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีแก่ พนักงานส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำชะอี จังหวัดโขษธร จึงได้กำหนดงานบริการให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการ จำนวน 5 งาน ดังต่อไปนี้ 1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค และได้กำหนดให้ประเมินเพิ่ม จำนวน 2 งาน คือ 5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟม ถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562 5.2 โครงการถนนปลอดกัญ ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจที่ใช้เป็นกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ การตอบสนอง ความสามารถการเข้าถึงการบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเสมอภาค การตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญและศักยภาพในการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นตรงตามความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

3. ขอบเขตของการสำรวจ

3.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการในภาระงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ที่กำหนดให้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ จำนวน 5,963 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้รับบริการที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ที่คณะผู้วิจัยได้สำรวจและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้อ้างอิงกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจ คือ 375 คน

3.2 ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน จำนวน 5 งาน คือ 1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค และได้กำหนดให้ประเมินเพิ่ม จำนวน 2 งาน คือ 5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562 5.2 โครงการถนนปลอดภัยชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยกำหนดรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้ประเมินเฉพาะเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

3.4 ขอบเขตระยะเวลา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้ขอบเขตระยะเวลา ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561-30 กันยายน 2562

3.4.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม 2562

3.4.3 ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการสำรวจความ

พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน คือ 1 สิงหาคม – 31 ตุลาคม 2562

4. คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรนั้น คณะผู้วิจัยกำหนดคำนียามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

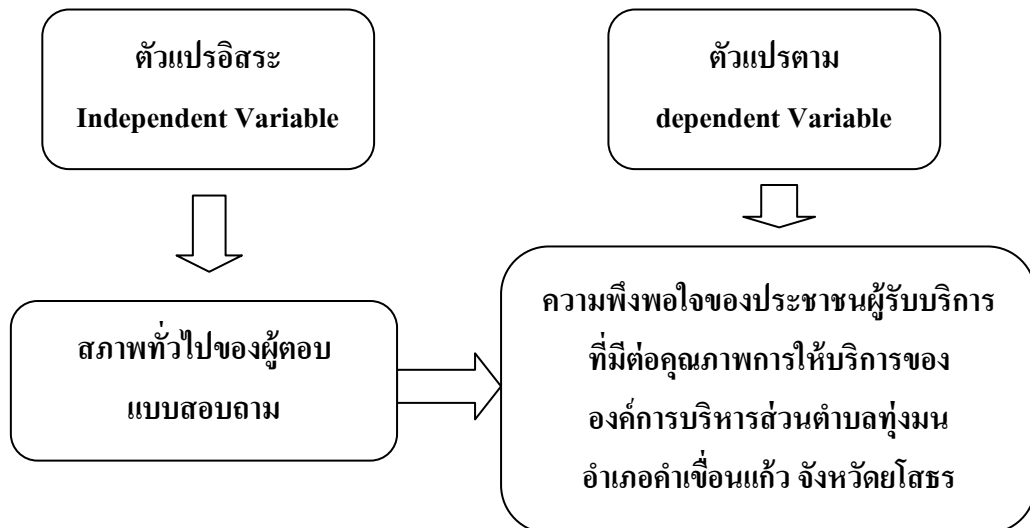
4.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่นหรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น คือ 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2. เทศบาล ได้แก่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

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

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

5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.25562 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยคาดว่า ผลที่จะได้รับทราบระดับความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน สามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

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

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

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

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

สิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึง ลักษณะของความพึงพอใจ ไว้ ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้ หลากหลายมุมมอง ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

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

1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย ให้ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ทำงานตามที่ต้องการ

1.3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือ ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนชวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกัน เหตุนี้ จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่ต่างกันที่ความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

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

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูง

ถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น เพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

1.3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

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

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่จะต้องตระหนักถึงภารกิจหลักในการให้บริการต่อประชาชนทุกภาคส่วนที่ขอรับบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

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

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, : 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

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

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

2.2.1 การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2.2.2 ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

2.2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

2.2.4 มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้เกิดการบริการสะดุด

2.2.5 ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

2.2.6 ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่า

ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้น หัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

2.2.7 มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

2.2.8 มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

2.2.9 บรรยากาศของความสนุกสนาน

2.2.10 มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, : 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิถีชีวิตวิถีงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.3 ลักษณะของการบริการ

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

2.3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2.3.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.3.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

2.3.4 หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

2.3.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

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

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541: 254) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ ไว้ดังนี้

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

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

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

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

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ เป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองความต้องการผู้มารับบริการโดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มารับบริการ เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ

3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

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

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

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำเนิ่งถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

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

ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นแนวทางดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการคือ การปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และเน้นผลงานปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ ปรับบทบาทภารกิจ และกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

4. การปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย คือ การกระจายอำนาจบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยตรง ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

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

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

โกวิท พวงงาม (2550:13) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานในแต่ละท้องถิ่นมีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระรวมทั้งอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ประหัต หงษ์ทองคำ (2526 : 10) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ ดังนี้

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

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

- Denial Wit ให้ความหมายว่า “การปกครองท้องถิ่น” หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

จากนิยามที่กล่าวมาสรุปว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยวและอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตนเองและได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญ ๆ ดังนั้น จึงอาจกล่าวในแง่ประชาธิปไตยว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน

4.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

4.2.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

4.2.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นจะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy)

4.2.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

4.2.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

4.2.5 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

4.2.6 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ ทั้งนี้ กฎข้อบังคับทั้งปวงต้องไม่ขัดต่อกฎหมายของรัฐ

4.2.7 หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม

อุทัย หิรัญโต (2523:22) ให้ความหมายว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นไทยจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 8 ประการคือ

1. สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อกำหนดพื้นที่ระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น

2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คนแต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วยเช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตของการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นเอง

6. อิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอในการทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อความมั่นคงของรัฐบาลและประชาชน โดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของท้องถิ่นนั้นมิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินงานตามกรอบแห่งอำนาจตาม

กฎหมายเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปได้ รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมอยู่

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ เป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเรียกตัวมีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง

4.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น

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

4.3.1 แนวคิดของมองเตสกีเออ

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

4.3.2 ประโยชน์ตามแนวคิดของลันด์ควิสท์

ลันด์ควิสท์ ได้เขียนไว้ในหนังสือวิถีทางและเป้าหมายของการกระจายอำนาจว่าการปกครองท้องถิ่นมีประโยชน์ในการช่วยส่งเสริมเสรีภาพ ความเจริญก้าวหน้าและเสถียรภาพ ประโยชน์เรื่องเสรีภาพนั้น คุได้จากกรณีที่ประชาชนในท้องถิ่นเลือกตั้งผู้ปกครองท้องถิ่น และเลือกนโยบายที่จะนำมาใช้ในการปกครอง ประชาชนในท้องถิ่นย่อมแสดงออกได้ตามสิทธิของเขา ส่วนประโยชน์ในด้านความเจริญก้าวหน้าของสังคมนั้น คุได้จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏในประเทศแถบยุโรปตะวันตก โดยทั่วไปว่าการปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยให้การบริหารงานตรงตามความต้องการของประชาชนและผู้บริหารงานจะรับผิดชอบต่อประชาชนมากกว่าการบริหารงานโดยตัวแทนของรัฐบาลหรือข้าราชการ

4.3.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น โดยทั่วไป

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

1) ประโยชน์ในการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการที่การปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทางการเมืองและเป็นสนาม

แห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมืองเป็นเบื้องต้น ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการทางการเมืองจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น และเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยด้วยเพราะการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบอบการเมืองและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังได้กล่าวมาแล้ว

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

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีประโยชน์ทั้งด้านการเมืองและการพัฒนาสังคม โดยด้านการเมืองนั้นประชาชนผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่น สามารถกำหนดตัวผู้ปกครองได้เอง ควบคุมผู้ปกครองได้และสามารถตรวจสอบการทำงานของนักการเมืองระดับท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด ส่วนด้านการพัฒนาสังคมนั้น เป็นผลมาจากการพัฒนาด้านการเมือง กล่าวคือ การกำหนดนโยบายของผู้ปกครองจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นสามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงไปตรงมา เมื่อปัญหาของท้องถิ่นได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องโดยคนของท้องถิ่นเองแล้วเท่ากับว่าเป็นการพัฒนาสังคมท้องถิ่น

4.4 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539: 15) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่

4.4.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

4.4.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง

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

1) มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

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

3) มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) เป็นองค์การนิติบุคคล มีการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับและควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) มีการเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยประชาชนเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) มีอิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) มีงบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) มีการควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการนั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปรัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

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

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

5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

5.1 ด้านกายภาพ

5.1.1 ที่ตั้งและขนาดพื้นที่ของตำบลทุ่งมน

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมนตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอคำเขื่อนแก้ว และอยู่ห่างจากอำเภอคำเขื่อนแก้ว ประมาณ 15 กิโลเมตร มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 61 ตารางกิโลเมตรหรือ 36,375 ไร่

5.1.2 อาณาเขต

ทิศเหนือ	ตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร
ทิศใต้	ติดกับตำบลคงเจริญ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันออก	ติดต่อด้านเหล่าไฮ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลย่อ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

5.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลทุ่งมนมีสภาพภูมิอากาศ 3 ฤดู คือฤดูร้อน ฤดูฝนและฤดูหนาว

5.1.4 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะเป็นพื้นที่ลาดเอียง ได้แก่ หมู่ที่ 1,8 บ้านโชน หมู่ที่ 2 บ้านเหล่าไปและหมู่ที่ 3,7 บ้านทุ่งมน ตั้งอยู่บริเวณส่วนกลางและทางด้านทิศตะวันตกของตำบลทุ่งมน และลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ได้แก่ หมู่ที่ 4 บ้านโพธิ์สนิม หมู่ที่ 5,9 บ้านมะพริกและหมู่ที่ 6 บ้านคู ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันออกของตำบลทุ่งมน

5.1.5 ลักษณะของดิน

สภาพดินทั่วพื้นที่ส่วนมากมีสภาพเป็นดินร่วนปนทราย

5.1.6 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ในพื้นที่ตำบลทุ่งมนจะมีแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่นห้วยถ่ม หนองแวง หนองโก หนองบัว หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งมนและหนองบัว หมู่ที่ 5 บ้านมะพริก หนองแคและอ่างวังตะเข้

5.1.7 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มีพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ คือ ป่าชุมชนดงมะพริก เนื้อที่ 7,856 ไร่ คงเหลือสภาพป่าที่สมบูรณ์เพียง 781 ไร่ ลักษณะเป็นป่าไม้ผลัดใบ ไม้ที่พบ เช่น ไม้ยาง ไม้มะค่า ไม้เนื้อแข็ง

5.2 ด้านประชากรและการปกครองตำบลทุ่งมน

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับหมู่บ้าน/ครัวเรือน/ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านโชนง	229	393	358	751
2	บ้านเหล่าโป	253	372	413	785
3	บ้านทุ่งมน	260	412	369	781
4	บ้านโพนสิม	223	384	351	735
5	บ้านมะพริก	168	356	324	680
6	บ้านคู	106	207	202	409
7	บ้านทุ่งมน	275	470	493	963
8	บ้านโชนง	140	216	206	422
9	บ้านมะพริก	107	208	229	437
รวม		1,761	3,018	2,948	5,963

ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2562 จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร

5.3 สภาพทางสังคม

5.3.1 สถานศึกษา

- | | |
|---------------------------------|--------------|
| 1) โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา | จำนวน 3 แห่ง |
| 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน 4 แห่ง |
| 3) ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน | จำนวน 1 แห่ง |

5.3.2 สาธารณสุข

- | | |
|--------------------------------------|--------------|
| 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านทุ่งมน | จำนวน 1 แห่ง |
| 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านโพนสิม | จำนวน 1 แห่ง |

5.3.3 การสังคมสงเคราะห์

ตำบลทุ่งมนอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยมีกองสวัสดิการและสังคมเป็นผู้รับผิดชอบหลักเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ แบ่งได้ดังนี้

- 1) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ให้แก่ ผู้ติดเชื้อเอดส์ 2 ราย/ผู้พิการ 190 ราย/ผู้สูงอายุ 773 ราย

- 2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 3) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจนยากไร้ รายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง

5.4 ระบบบริหารพื้นฐาน

5.4.1 การคมนาคมขนส่ง

มีถนนทางหลวงชนบทสาย ยส 2002 แยกทางหลวงหมายเลข 23 ถึงบ้านนิคมเขตตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธรทางเข้าบ้านทุ่งมนตามถนนสายบ้านทุ่งมน-โพนสิมตำบลทุ่งมน อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธรและทางหลวงชนบทสาย ยส 2007 แยกทางหลวงหมายเลข 23 - บ้านหนองคู ตำบลหนองคู อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร ทางเข้าถนนสายบ้านโชนง-บ้านทุ่งมน

5.5 ระบบเศรษฐกิจ

5.5.1 การเกษตร

ประชากรในตำบลทุ่งมนประชาชนประกอบอาชีพหลักคือ ด้านการเกษตร เช่น ทำนาทำไร่ (พื้นที่ปลูกในการทำไร่คือ มันสำปะหลัง แดงโม ข้าวโพดและแตงไทยและการลงทุนในรูปแบบธุรกิจร้านค้าของชำ

5.5.2 การปศุสัตว์

เป็นลักษณะการเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพเสริม เช่น ไข่ เป็ด ไก่ กระบือ

5.5.3 การปศุสัตว์

5.6 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.6.1 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน เป็นหัวหน้าคณะบริหารและคณะผู้บริหารจำนวน 3 คน ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และ(ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 และ(ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562

5.6.2 สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน

มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน เป็นหัวหน้าคณะนิติบัญญัติและมีคณะนิติบัญญัติ จำนวน 17 คน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร/พิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่น/พิจารณาข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมและพิจารณาข้อระเบียบราชขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน

5.6.3 ส่วนราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน

มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน เป็นเจ้าของงบประมาณ/หัวหน้าพนักงานส่วนท้องถิ่นและเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ/พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน แบ่งดังนี้

1) สำนักงานปลัด

มีหัวหน้าสำนักปลัดและมีข้าราชการ/พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งมน ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการตามนโยบายและบทบาทอำนาจหน้าที่โดยมาจัดต่อกฎหมายกำหนด

2) กองคลัง

มีนักวิชาการจัดเก็บรายได้ (ชำนาญการ) หัวหน้าส่วนการคลังและมีข้าราชการ/
พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการตามนโยบายและบทบาทอำนาจหน้าที่
โดยมาจัดต่อกฎหมายกำหนด

3) กองช่าง

มีผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าส่วนกองช่างและมีข้าราชการ/พนักงานองค์การ
บริหารส่วนตำบลทุ่งมน ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการตามนโยบายและบทบาทอำนาจหน้าที่โดยมาจัดต่อ
กฎหมายกำหนด

4) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

มีผู้อำนวยการกองการศึกษา หัวหน้าส่วนกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
และมีข้าราชการ/พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการตามนโยบายและ
บทบาทอำนาจหน้าที่โดยมาจัดต่อกฎหมายกำหนด

5) กองสวัสดิการสังคม

มีผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคมทำหน้าที่ราชการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลทุ่งมน ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการตามนโยบายและบทบาทอำนาจหน้าที่โดยมาจัดต่อกฎหมายกำหนด

5.6 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

5.6.1 การนับถือศาสนา ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98

5.6.2 ประเพณีและงานประจำ นับถือฮีตสิบสอง คองสิบสี่เป็นขนบธรรมเนียมประเพณี

5.6.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำ
เครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหมวิธีการทอเสื่อจากต้นกกและ
วิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษา คือ ภาษาอีสาน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงาน แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน มาประกอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

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

วารารณ คำเพชรดี. (2552) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำและด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง 2. บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรรณี เดียววิเศษ. (2548, หน้า) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาผลการประเมินพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชายกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษาพบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่าแต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่ากองช่างสุขาภิบาลกองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับนอกจากนี้ยัง

พบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักงานช่างซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ คือ 1. ข้อมูลทั่วไป 2. ข้อมูลด้านการบริการ และ 3. ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้น ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ

ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการให้บริการได้ ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ประภัสสร อระะดิ. (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันพบว่าแตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอุบลราชธานีในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ศาสนาจารย์ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมาคือความพึงพอใจด้าน ยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการ จัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับและผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยรวมพบ ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

สุจิตรา เชื้อนจันทร์. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัด หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือด้านความรวดเร็วของการให้บริการรองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการด้านความ สะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามปัจจัย ส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิฐานะที่อยู่อาศัยต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่ แตกต่างกันส่วนอายุ และอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งใน ด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา / มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษา ของเจ้าหน้าที่ ความ สะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร แนะนำ / ให้ข้อมูล / ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลา การบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และ บริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบ ที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผล การศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบ การทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่ เจ้าหน้าที่ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมิน และ ติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอสร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

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

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

ศิริ โฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำจังหวัดเชียงรายผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ $\bar{X} = 76-80$) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ=76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศอายุสถานภาพสมรสการศึกษาและอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าจำนวน 184 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอรองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี พบว่าเพศอายุสถานภาพสมรสการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์ คือ 1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ 2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณิยธรรมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.9 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปีคิดเป็นร้อยละ 31.5 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.9 มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรวมคิดเป็นร้อยละ 39.8 เป็นประชาชนในพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 93.0 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษาด้านอาชีพด้านรายได้เป็นไปตามสมมติฐานส่วนด้านเพศอายุและตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

นิภาพร นินนินนท (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน 2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยประชากรในการวิจัย คือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ.สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนจำนวน 400 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ความถี่ร้อยละและไควสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนอยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนอาชีพและปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่การได้รับบริการด้วยความเสมอภาคความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

ชนภา ประชากรชญญกิจ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการศาลแพ่งธนบุรีจำนวน 400 ตัวอย่างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีอยู่ในระดับปานกลางโดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการรองลงมาได้แก่ด้านราคาค่าบริการและมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านบุคลากรและลักษณะภายนอกการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศอายุสถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจการใช้บริการที่ศาลแพ่งธนบุรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการได้แก่ช่วงเวลาที่ใช้บริการจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการระยะเวลาที่ใช้บริการสถานะในการติดต่อและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชาชนเป้าหมาย และขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชาชนเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 5,963 คน

1.2 ขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชาชนที่จะทำการสำรวจมีจำนวนมากเกินไป ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของTaro Yamane เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของจำนวนประชาชนและขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05 ตามสูตร และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ดังนี้

จากสูตร

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

โดยให้ n = ขนาดของตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{5,963}{1+5,963*(0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 374.85

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ทั้งสิ้น 375 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ

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

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในคั้งนี้ คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด : 2548 หน้า 99) ดังต่อไปนี้

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

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 หรือ ร้อยละ 80-89 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.50 หรือ ร้อยละ 70-79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 หรือ ร้อยละ 60-69 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้สำรวจผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

4.1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1.3 จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา

4.1.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 ก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนแล้วขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน

5.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

5.3 ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ ได้รวบรวมข้อมูลตามประเด็นนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

7. การประเมินผลและการให้คะแนน

7.1 เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษดังนี้

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

7.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 5 งาน ได้แก่

1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค และได้กำหนดให้ประเมินเพิ่ม

จำนวน 2 งาน คือ

5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562

5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านได้กำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

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

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน รายด้านและรายข้อ

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอ

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	182	48.53
หญิง	193	51.47
รวม	375	100.00
2 อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	37	9.87
ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี	129	34.40
ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี	152	40.53
61 ปีขึ้นไป	57	15.20
รวม	375	100.00

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	170	45.33
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ศ./อนุปริญญา	160	42.67
ปริญญาตรี	33	8.80
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.20
รวม	375	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	41	10.93
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	93	24.80
เกษตรกรรวม	174	46.40
นักเรียน/นักศึกษา	27	7.20
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	40	10.67
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 375 คน สรุปได้ดังนี้ เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน (ร้อยละ 51.47) และชาย จำนวน 182 คน (ร้อยละ 48.53) อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 152 คน (ร้อยละ 40.53) รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 129 คน (ร้อยละ 34.40) อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน (ร้อยละ 15.20) และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.87) ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 170 คน (ร้อยละ 45.33) รองลงมา มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ศ./อนุปริญญา 160 คน (ร้อยละ 42.67) ระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน (ร้อยละ 8.80) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.20) และอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 174 คน (ร้อยละ 46.40) รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 93 คน (ร้อยละ 24.80) รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 10.93) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.67) และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน (ร้อยละ 7.20) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนรายด้านและรายข้อ

งานบริการที่ 1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำชะโนด จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.48	0.45	มาก
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.50	0.52	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.56	0.34	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.55	0.34	มากที่สุด
5	มีขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.62	0.29	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.54	0.39	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.55	0.49	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.52	0.47	มากที่สุด
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.48	0.57	มาก
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.49	0.54	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.51	0.52	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.68	0.34	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.58	0.51	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.73	0.37	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.66	0.45	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.56	0.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.64	0.44	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.76	0.65	มากที่สุด
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.58	0.39	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.50	0.43	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.51	0.46	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.36	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.54	0.50	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.56	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในงานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20) พิจารณาจำแนกออกเป็นราย ด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$ คิดเป็นร้อยละ 92.80) ลำดับที่ 2 มี 2 ด้าน คือด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80) และลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20) ตามลำดับ

บริการที่ 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.56	0.49	มากที่สุด
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.35	0.55	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.48	0.45	มาก
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.63	0.34	มากที่สุด
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.52	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.51	0.46	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.56	0.54	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.50	0.55	มาก
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.33	0.56	มาก
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.23	0.58	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.58	0.39	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.44	0.52	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.50	0.45	มาก
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.65	0.34	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.55	0.44	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.51	0.50	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.42	0.49	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.44	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.49	0.49	มาก
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.52	0.45	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.46	0.73	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.24	0.58	มาก
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.60	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.46	0.55	มาก
รวมทุกด้าน		4.49	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในงานบริการที่ 2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.49$ คิดเป็นร้อยละ 89.80) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 2 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.46$ คิดเป็นร้อยละ 89.20) ลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$ คิดเป็นร้อยละ 88.80) ตามลำดับ

งานบริการที่ 3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.43	0.55	มาก
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.47	0.52	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.53	0.44	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.50	0.58	มาก
5	มีขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.49	0.47	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.48	0.51	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.53	0.51	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.57	0.44	มากที่สุด
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.48	0.54	มาก
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.50	0.43	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.38	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.51	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.57	0.44	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีธรรมาศัยที่ดี	4.69	0.42	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.73	0.25	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน	4.58	0.40	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.57	0.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.63	0.44	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.35	0.51	มาก
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.67	0.36	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.62	0.29	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.23	0.57	มาก
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.50	0.46	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.47	0.44	มาก
รวมทุกด้าน		4.53	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในงานบริการที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 2 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.63$ คิดเป็นร้อยละ 92.60) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.48$ คิดเป็นร้อยละ 89.60) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.40) ตามลำดับ

งานบริการที่ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.35	0.45	มาก
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสมสะดวกรวดเร็ว	4.57	0.39	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.60	0.45	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.41	0.59	มาก
5	มีขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.68	0.34	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.52	0.44	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.55	0.44	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.64	0.36	มากที่สุด
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.46	0.73	มาก
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.53	0.46	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.49	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.51	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.57	0.43	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.68	0.34	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.66	0.45	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.73	0.34	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.62	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.65	0.40	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมมีความพร้อมเสมอ	4.56	0.42	มากที่สุด
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.76	0.35	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.53	0.49	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.46	0.59	มาก
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.53	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.57	0.46	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.57	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในงานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$ คิดเป็นร้อยละ 93.00) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

งานบริการที่ 5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 5 งานด้าน โครงสร้างพื้นฐานและ
สิ่งสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.46	0.53	มาก
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.58	0.51	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.45	0.54	มาก
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.53	0.49	มากที่สุด
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.58	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.52	0.51	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.40	0.52	มาก
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.55	0.45	มากที่สุด
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.47	0.56	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.51	0.49	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.55	0.34	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.45	0.54	มาก
3	มีความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.58	0.51	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.67	0.49	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.60	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.57	0.47	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.53	0.44	มากที่สุด
2	สถานที่หรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.46	0.46	มาก
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.47	0.49	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.57	0.67	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.60	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.50	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.53	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในงานบริการที่ 5 งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20) ตามลำดับ

5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.50	0.53	มาก
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.46	0.64	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.52	0.47	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.62	0.51	มากที่สุด
5	มีขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.55	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.52	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.54	0.35	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.28	0.59	มาก
3	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.56	0.54	มากที่สุด
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.34	0.57	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.27	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.40	0.54	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ	4.54	0.35	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.58	0.24	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.55	0.45	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.53	0.47	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.55	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.55	0.39	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมมีความพร้อมเสมอ	4.68	0.34	มากที่สุด
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.25	0.56	มาก
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.57	0.33	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.68	0.34	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.85	0.24	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.61	0.36	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.52	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในงานบริการที่ 5 งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค (5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562) โดย ภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$ คิดเป็นร้อยละ 92.20) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$ คิดเป็นร้อยละ 88.00) ตามลำดับ

5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.48	0.59	มาก
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.47	0.49	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.35	0.45	มาก
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.58	0.34	มากที่สุด
5	มีขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.50	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.48	0.48	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.36	0.57	มาก
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.49	0.55	มาก
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.34	0.49	มาก
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.43	0.54	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.43	0.52	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.61	0.38	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.63	0.35	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.54	0.42	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.45	0.55	มาก
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.55	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.56	0.43	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมมีความพร้อมเสมอ	4.24	0.58	มาก
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.58	0.43	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.44	0.53	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.33	0.58	มาก
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.37	0.49	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.39	0.52	มาก
รวมทุกด้าน		4.47	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในงานบริการที่ 5 งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค (5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562) โดย ภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.40) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 1 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 3 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$ คิดเป็นร้อยละ 89.60) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$ คิดเป็นร้อยละ 88.60) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.39$ คิดเป็นร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน

ลักษณะงานการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้านงานบริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.54	4.51	4.64	4.54	4.56	91.20	9
2. งานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	4.51	4.44	4.53	4.46	4.49	89.80	8
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.48	4.53	4.63	4.47	4.53	90.60	9
4. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.52	4.53	4.65	4.57	4.57	91.40	9
5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค	4.52	4.51	4.57	4.53	4.53	90.60	9
5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติกประจำปีงบประมาณ 2562	4.53	4.40	4.55	4.61	4.52	90.40	9
5.2 โครงการถนนปลอดภัยชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562	4.48	4.43	4.56	4.39	4.47	89.40	8
ผลรวมระดับความพึงพอใจในด้านที่ประเมิน	4.51	4.48	4.59	4.51			
	4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เท่ากับ 9 คะแนน						

จากตารางที่ 4.9 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) เท่ากับ 9 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.10 ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	5	12.82
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	5	12.82
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	12	5.12
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	15	30.77
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	2	38.47
รวม		39	100
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1	ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	10	22.22
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	16	35.56
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	5	11.11
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	8	17.78
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	6	13.33
รวม		45	100
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ	2	6.90
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอธยาศัยที่ดี	5	17.24
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	9	31.03
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	7	24.14
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	6	20.69
รวม		29	100

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	9	32.14
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	5	17.86
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	7	25.00
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	5	17.86
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	2	7.14
รวม		28	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก” รองลงมาคือ “มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง” และ “ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” ในส่วนระดับความถี่น้อยที่สุดที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในด้านการบริการในระดับความพึงพอใจ คือ “มีขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ” และ “มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด”

ตารางที่ 4.11 ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยแยกตามลักษณะงานให้บริการทั้ง 5 งาน

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1.งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม			
1	ส่งเสริมด้านประเพณีวัฒนธรรมในทุกชุมชนเช่น บุญบั้งไฟ บุญเดือน 4	11	40.74
2	ลงพื้นที่สำรวจการจัดซื้ออาหารกลางวันสำหรับเด็กในทุโรงเรียนที่สนับสนุน	16	59.26
รวม		27	100
2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม			
1	จัดบเพิ่มในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า	13	31.70
2	สำรวจท่อประปาที่วางกีดขวางทางเดินน้ำหรือตามร่องระบายน้ำทำให้น้ำไหลไม่สะดวกทำให้น้ำท่วมขังในทุกชุมชนแล้วดำเนินการป้องกันและแก้ไข	21	51.22
3	ประสานผู้นำชุมชนรณรงค์รักษาความสะอาดถนนในหมู่บ้าน	7	17.08
รวม		41	100
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี			
1	ลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเองเพื่อจะได้อธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่ไม่เข้าใจ	14	46.67
2	มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและประกาศเสียงตามสายให้ประชาชนทราบ ก่อนดำเนินการลงพื้นที่จัดเก็บประมาณ 2-3 สัปดาห์	16	53.33
รวม		30	100
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม			
1	จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุให้มีส่วนร่วม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ วันผู้สูงอายุ	14	41.18
2	สำรวจประชาชนที่ยากไร้ขาดแคลนแล้วจัดซื้อผ้าห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว	20	58.82
รวม		34	100
5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค			
1	สำรวจถนนภายในหมู่บ้านทุกหมู่ที่สัญจรไป มา ไม่สะดวก แล้วทำการซ่อมแซมให้ได้รับความสะดวก เช่น เส้นหลังวัดทุ่งมน ม.3	8	34.78
2	ตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาทุกหมู่บ้านที่ อบต.ทุ่งมน ที่รับผิดชอบให้สะอาดพร้อมสำหรับอุปโภค บริโภคเสมอ	15	62.21
รวม		23	100

5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562			
1	ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบ โฟมถุงพลาสติก สร้างปัญหา มลภาวะอย่างมาก มันไม่เนาเปื้อนหรือย่อยสลาย อาจอุดตันตามท่อระบายน้ำทำ ให้น้ำท่วมขัง	24	61.53
2	อธิบายถึงผลกระทบหากประชาชนใช้โฟมถุงพลาสติกใช้บรรจุอาหาร อาจจะ เป็นสาเหตุของการเกิดโรคร้ายแรงได้	15	38.47
รวม		34	100
5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562			
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์การขบขี้รถให้ปลอดภัยทั่วถึงทุกชุมชนให้ชัดเจน	13	37.14
2	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมข้อปฏิบัติการขบขี้รถอย่างถูกวิธีอย่าง ปลอดภัยให้ครอบคลุมทุกชุมชน	17	48.57
3	ประสานผู้นำชุมชนรณรงค์การดูแลรักษาความสะอาดถนนในหมู่บ้าน	5	14.29
รวม		35	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในงานบริการ ทั้ง 5 งาน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบ โฟมถุงพลาสติก สร้างปัญหามลภาวะอย่างมาก มันไม่เนาเปื้อนหรือย่อยสลาย อาจอุดตันตามท่อระบายน้ำทำให้น้ำท่วมขัง” รองลงมา คือ “สำรวจท่อประปาที่วางกีดขวางทางเดินน้ำหรือตามร่องระบายน้ำทำให้น้ำไหลไม่สะดวกทำให้น้ำท่วมขังในทุกชุมชนแล้วดำเนินการป้องกันและแก้ไข” และ “สำรวจประชาชนที่ยากไร้ขาดแคลนแล้วจัดซื้อผ้าห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว” ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “ประสานผู้นำชุมชนรณรงค์รักษาความสะอาดถนนในหมู่บ้าน”

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในครั้งนี้ สรุปผลการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

1. สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จากกลุ่มตัวอย่าง 375 คน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการนั้น โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน คือ 1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค และได้กำหนดให้ประเมินเพิ่ม จำนวน 2 งาน คือ 5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562 5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562 ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร พอสรุปได้ดังนี้

ผลจากการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.40)

3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$ คิดเป็นร้อยละ 91.80)

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40)

ผลจากการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20)

2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4.49$ คิดเป็นร้อยละ 89.80)

3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60)

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40)

5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค

5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40)

5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.40)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 5 งาน คือ ได้แก่ 1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค 5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562 5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) เท่ากับ 9 คะแนน

2. อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค 5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟม ถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562 5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยกำหนดกรอบการประเมินด้านจากตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ 3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุป อภิปรายผล ประเมิน ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านและในลักษณะงานบริการกำหนด ทั้ง 5 ภารกิจงาน โดยประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้านและความถี่ของประชาชนผู้รับบริการ จากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ คิดเป็นร้อยละ 91.80) สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ทำให้ประชาชนผู้ไปติดต่อราชการมีความภูมิใจในการบริการ รองลงมา มี 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20) สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่อึดอัด สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการและมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่จะต้องปรับปรุง คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.40) สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน จะต้องดำเนินการปรับปรุงส่วนของช่องทางทางการให้บริการให้มีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ต้องมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการต่อการบริการที่เร็วขึ้น รวมถึงการให้บริการในช่วงวัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก เพื่อให้การบริการสาธารณะที่ดีมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน นำไปสู่การพัฒนาชุมชนที่เข้มแข็งด้วยการบริหารงานได้มาตรฐานตาม

หลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย (Good Governance and New Public Management in Thai Local Governments) ต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

3.1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและมีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

3.1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ให้สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

3.1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

3.1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอและสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ

3.2 ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งมน ในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน คือ

3.2.1 งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ลงพื้นที่สำรวจการจัดซื้ออาหารกลางวันสำหรับเด็กในทุกระยะโรงเรียนที่สนับสนุนและส่งเสริมด้านประเพณีวัฒนธรรมในทุกชุมชนเช่น บุญบั้งไฟ บุญเดือน 4

3.2.2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

สำรวจท่อประปาที่วางกีดขวางทางเดินน้ำหรือตามร่องระบายน้ำทำให้น้ำไหลไม่สะดวก ทำให้น้ำท่วมขังในทุกชุมชนแล้วดำเนินการป้องกันและแก้ไข จัดงบประมาณในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า และประสานผู้นำชุมชนและประสานผู้นำชุมชนรณรงค์รักษาความสะอาดถนนในหมู่บ้าน

3.2.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและประกาศเสียงตามสายให้ประชาชนทราบ ก่อนดำเนินการลงพื้นที่จัดเก็บประมาณ 2-3 สัปดาห์ และลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเองเพื่อจะได้อธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่ไม่เข้าใจ

3.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำรวจประชาชนที่ยากไร้ขาดแคลนแล้วจัดซื้อผ้าห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาวและจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ วันผู้สูงอายุ

3.2.5 งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค

ตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาทุกหมู่บ้านที่ อปต.ทุ่งมน ที่รับผิดชอบให้สะอาด พร้อมสำหรับอุปโภค บริโภคเสมอและสำรวจถนนภายในหมู่บ้านทุกหมู่บ้านที่สัญจรไป มา ไม่สะดวก แล้วทำการซ่อมแซมให้ได้รับความสะดวก เช่น เส้นหลังวัดทุ่งมน ม.3

5.1) โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562

ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบ โฟมถุงพลาสติก สร้างปัญหามลภาวะอย่างมาก มันไม่เนาเปื้อนหรือย่อยสลาย อาจอุดตันตามท่อระบายน้ำทำให้น้ำท่วมขัง และอธิบายถึงผลกระทบหากประชาชนใช้โฟมถุงพลาสติกใช้บรรจุอาหาร อาจจะเป็นสาเหตุของการเกิดโรคร้ายแรงได้

5.2) โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมข้อปฏิบัติการขับขี่รถอย่างถูกวิธีอย่างปลอดภัยให้ครอบคลุมทุกชุมชน มีป้ายประชาสัมพันธ์การขับขี่รถให้ปลอดภัยทั่วถึงทุกชุมชนให้ชัดเจน และ ประสานผู้นำชุมชนรณรงค์การดูแลรักษาความสะอาดถนนในหมู่บ้าน

บรรณานุกรม

กุลชน ธนาพงศธร.การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช,2530.

เกรียงไกร นันทวัน. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

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

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช,2545.

จินตนา บุญบงการ.จริยธรรมทางธุรกิจ.กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2545.

จรัญญา อ่อนละอ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัย
ราชภัฏจันทรเกษม,2546.

ฉัตรพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์,2546

ชนาภา ประชากรัญญกิจ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี,2557

ชนะดา วิระพันธ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี (2554)

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

ธารกมล อุปแก้ว.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทสยามสห บริการ
จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.การศึกษาค้นคว้าอิสระ.สำนักวิทยบริการ.
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2544

นิภาพร นินนินนันทน์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน (2556)

นิรันดร์ ปรัญญกุล. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง.

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,2546.

บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. หลักการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์.2548.

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ.การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน

เบญจรัตน์ สีทองสุข. รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ

ประภัสสร อะวะดี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี
รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1. กรมปศุสัตว์
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร,2546.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น,
พ.ศ.2542.

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

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

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

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

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

วรนุช บวรนนท์เดช. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต,2546.

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

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

วาทีณี ไส้จ้อ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี,2549.

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

วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์. ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000.กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิต

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงษ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์
จังหวัดนครสวรรค์ 2546.

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

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

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

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

สุรัชย์ รัชตประทาน ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่
สาขาสารภี 2546.

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

สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (2553)

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณีย-
ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ (2554)

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

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

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

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

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

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

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

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

ภาคผนวก

ผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไป
ปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

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

ด้านที่ 1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

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

ด้านที่ 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

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

ด้านที่ 3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

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

ด้านที่ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

ด้านที่ 5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค

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

ด้านที่ 5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562

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

ด้านที่ 5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ด้านที่ 1. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม.....

.....

ด้านที่ 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....

.....

ด้านที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี.....

.....

ด้านที่ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....

.....

ด้านที่ 5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค.....

.....

5.1 โครงการตำบลทุ่งมนปลอดโฟมถุงพลาสติก ประจำปีงบประมาณ 2562.....

.....

5.2 โครงการถนนปลอดภัย ชุมชนรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2562.....

.....

คณะวิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสือมอบอำนาจ

/คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ภาคผนวก ค

ภาพกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

