



ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์  
อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พุทธศักราช 2561

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ รวมถึงทราบปัญหา ความต้องการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ และนำผลการวิจัยที่ได้มาในครั้งนี้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ประเด็น ดังนี้ 1. ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4. ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้เสนองานบริการสาธารณะให้ดำเนินการสำรวจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุข มีประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ตลอดทั้ง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำนวน 5,509 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 372 คน

เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็นในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00) ได้คะแนนเท่ากับ 8

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) ได้คะแนนเท่ากับ 8

3. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ได้คะแนนเท่ากับ 9

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ได้คะแนนเท่ากับ 9

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ( $\bar{X}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้คะแนนเท่ากับ 9

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้คะแนนเท่ากับ 9

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในรอบแต่ละประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 4 ประเด็น สรุปดังนี้

### ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน ควรมีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส

### ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรให้บริการ 24 ชม. ควรจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ

### ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจเปรียบเสมือนญาติพี่น้อง ควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม กริยา วาจาสุภาพ มีธรรมาศัยที่ดีมีความกระตือรือร้นสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

### ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อยากให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์เพิ่มมากขึ้น ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนนั่งรอเมื่อไปติดต่องานอยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างตามชุมชนและเปลี่ยวและควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ

สรุป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม ทั้ง 4 ประเด็น โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม” รองลงมาคือ “การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น” และ “เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจเปรียบเสมือนญาติพี่น้อง” ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ”

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ภาระงาน มีดังนี้

### งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ควรมีถนนในการสัญจรให้สะดวก เช่น ถนนคสล.ระหว่างตำบล ระบบประปา น้ำสามารถดื่มได้ และขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงตามชุมชนเพิ่มขึ้น

### งานด้านการศึกษา

ควรแจ้งผู้ปกครองทราบเวลารับเด็กและปล่อยเด็กกลับต้องชัดเจนสถานที่ที่เหมาะสม มีห้องน้ำที่สะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวกสำหรับเด็ก ให้มีสื่อการเรียนการสอน เช่น สมุดภาพ กิจกรรม โทรทัศน์ และอนุรักษ์สืบสานประเพณีวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น บุญบั้งไฟ

### งานด้านรายได้หรือภาษี

ประชาสัมพันธ์แผนดำเนินการให้ทราบก่อนดำเนินการอย่างชัดเจน อธิบายให้ทราบโดยละเอียด เช่น อัตราการคำนวณภาษี อะไรบ้างที่ต้องเก็บภาษี จัดประชุมผู้สัมมนาเรื่องการจัดเก็บภาษี ในชุมชนทุกหมู่บ้านและเจ้าหน้าที่ควรให้บริการนอกสถานที่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ

### งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การมอบเบี้ยยังชีพ ฯ)

สนับสนุนงบประมาณกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มจักรสาน จัดหาเครื่องนุ่งห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว เช่น ผ้าห่ม เสื้อกันหนาว เพิ่มเบี้ยยังชีพตามความต้องการขึ้นอีก และประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียน และการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนก่อนล่วงหน้า

### งานด้านสาธารณสุข

การป้องกันโรคติดต่อ เช่น การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ไข่เห็บคอก โรคพิษสุนัขบ้า ควรมีที่เก็บขยะที่เป็นสัดส่วน ไม่ส่งผลกระทบต่อมลพิษกับประชาชนเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีเครื่องมืออุปกรณ์รถขยะบริการที่เพียงพอ

สรุป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ภาระงาน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “สนับสนุนงบประมาณกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มจักรสาน” รองลงมาคือ “ประชาสัมพันธ์แผนดำเนินการให้ทราบก่อนดำเนินการอย่างชัดเจน และจัดหาเครื่องนุ่งห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว เช่น ผ้าห่ม เสื้อกันหนาว” ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงตามชุมชนเพิ่มขึ้น”

### 3. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

3.1 ควรทำเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและทำกล่องรับเอกสารวางไว้ตามจุดต่างๆในชุมชนทุกหมู่บ้าน แล้วนำมาพิจารณาวางกรอบนโยบายสามารถแก้ปัญหาต่อความต้องการต่อไป

3.2 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอมากขึ้นกว่าเดิมลดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้ครบพร้อมอยู่เสมอ

3.3 ควรประสานฝ่ายท้องถิ่นที่ช่วยประชาสัมพันธ์ และร่วมมือจัดเจ้าหน้าที่ไว้ในแต่ละงานการให้บริการ โดยให้เป็นผู้รับผิดชอบงานแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการ

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปี 2561 คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้รับความอนุเคราะห์ให้ว่างใจให้ดำเนินการในการสำรวจประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ การดำเนินการได้สำเร็จลงได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนต่างๆ ตลอดจนคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และบุคลากร ตลอดจนประชาชนในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน คณะผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านได้มอบความไว้วางใจให้คณะผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ในครั้งนี้

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน ขอขอบคุณพี่น้องประชาชนทุกภาคส่วนที่กรุณาสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์อย่างยิ่ง

ขอขอบคุณคณะนักวิจัย คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ตั้งใจทำงานอย่างขยันขันแข็งมีความรับผิดชอบที่ดีเยี่ยม ในการจัดเตรียมงาน การลงพื้นที่เก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล ตลอดจนการจัดทำรายงานการประเมินผล

คณะผู้วิจัยและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในการนำไปเป็นข้อมูลประกอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรต่อประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
หัวหน้าโครงการวิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตารางและสารบัญภาพ	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการสำรวจ.....	12
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	26
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	39
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์.....	41
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน.....	44

<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผล.....	67
อภิปรายผลการวิจัย.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการประเมินผล.....	71
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>73</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>77</b>
ผนวก ก. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	78
ผนวก ข. เอกสารราชการที่เกี่ยวข้อง.....	86
ผนวก ค. ภาพกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	90



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ประชากร/จำนวนหมู่บ้าน/บุคลากรทางปกครองของตำบลนาสะไมย์ .....	32
4.1	ตารางข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ และหน่วยงานเอกชนต่อ คุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จำนวน 372 คน.....	47
4.2	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจขอ.ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐและภาคเอกชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะไมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ประเด็น.....	50
4.3	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะไมย์ งานด้านการศึกษา ทั้ง 4 ประเด็น.....	52
4.4	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะไมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ประเด็น.....	54
4.5	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะไมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ประเด็น.....	56
4.6	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาสะไมย์ งานด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ประเด็น.....	58
4.7	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงาน ของรัฐ และหน่วยงานเอกชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ โดยภาพรวม แยกตามประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 4 ประเด็น.....	60
4.8	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาสะไมย์ โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 4 ประเด็น.....	62

4.9	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ โดยแยกตามลักษณะงานที่ให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน.....	64
5.1	มิติด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ และภาคเอกชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร.....	72

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	39

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น การจัดระเบียบบริหารระดับตำบลมีสาระสำคัญ 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่หนึ่ง คณะกรรมการตำบลและสภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 โดยคณะกรรมการตำบลประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล ครูประจำตำบลในตำบลนั้นคนหนึ่ง ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิในตำบลนั้น ไม่น้อยกว่า 2 คน และให้มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำบลนั้นเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตำบลด้วย ส่วนสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาตำบล ซึ่งมาจากราษฎรผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน

รูปแบบที่สอง องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบล ประกอบด้วยสมาชิก ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกสภาตำบล โดยตำแหน่งส่วนคณะกรรมการตำบลประกอบด้วย กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจำนวนไม่เกิน 5 คน

รูปแบบที่สาม สภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 ซึ่งเป็นการบริหารในรูปของคณะกรรมการเรียกว่า “คณะกรรมการสภาตำบล” ซึ่งประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง นอกจากนี้ยังประกอบด้วยครูประชาบาลในตำบลนั้น 1 คน ซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากครูประชาบาลในตำบลเป็นกรรมการสภาตำบล และราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นเป็นกรรมการสภาตำบล โดยกำนันเป็นประธานกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง และมีรองประธานกรรมการสภาตำบลคนหนึ่ง ซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งจากกรรมการด้วยกัน การบริหารงานของสภาตำบลนอกจากจะมีคณะกรรมการสภาตำบลดังกล่าว สภาตำบลยังมีเลขานุการสภาตำบลคนหนึ่ง ซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งกันขึ้นมาหรือตั้งจากบุคคลภายนอก และมีที่ปรึกษาสภาตำบล

ปี 2515 องค์การบริหารส่วนตำบลได้ถูกยุบเลิกไป โดยประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ซึ่งประกาศคณะปฏิวัตินี้ดังกล่าวยังคงให้สภาตำบลมีอยู่ต่อไปหลังจากเหตุการณ์พฤษภาทมิฬใน พ.ศ.2535 กระแสในการปฏิรูปการเมืองได้ก่อตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการเมืองในหลายๆด้าน และด้านหนึ่งคือการเรียกร้องให้มีการกระจายอำนาจ ดังนั้นในปี 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งประกาศใช้ในวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ.2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 โดยสาระสำคัญของกฎหมายฉบับดังกล่าวคือ การยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาสองประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล ประเภทที่สองเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน ส่วนคณะกรรมการบริหารประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน โดยตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านอีกไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน รวมแล้วมีคณะกรรมการบริหารได้ไม่เกิน 7 คน ในปีพ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 (ฉบับที่ 3) เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญ ในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ในปีกลางปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ.2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อ คณะผู้บริหาร และชื่อเรียก ประธานกรรมการบริหาร เปลี่ยนเป็น นายกองค้การบริหารส่วนตำบล รองประธาน กรรมการบริหารเปลี่ยนเป็น รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบล เป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็น เลขานุการคณะผู้บริหาร การปรับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งสำคัญเกิดขึ้นอีกครั้งในช่วงเดือนธันวาคมพ.ศ.2546หลังจากเพิ่งมีการแก้ไขเพ็่งพระราชบัญญัติสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลไปเมื่อกลางปี พ.ศ.2546 แต่การแก้ไขกฎหมายเมื่อ ตอนกลางปีเป็นการแก้ไขในรายละเอียดปลีกย่อยเท่านั้น ความจริงในการแก้ไขกฎหมายในช่วง กลางปี 2546 ดังกล่าว ได้มีความพยายามในการเสนอให้มีการแก้ไขที่มาของฝ่ายบริหารของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนมาแล้วครั้งหนึ่ง โดยวุฒิสภา ได้แก้ไขเพิ่มเติมสาระสำคัญในกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรขึ้นมา โดยได้ แก้ไขให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน แต่เมื่อร่าง กฎหมายกลับมาสภาผู้แทนราษฎร ปรากฏว่าสภาผู้แทนราษฎร ไม่เห็นด้วยและได้มีการตั้ง คณะกรรมาธิการร่วมเพื่อปรับปรุงร่างกฎหมายดังกล่าว และร่างกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของ กรรมาธิการร่วมได้ยืนยันตามร่างที่ผ่านการพิจารณาของวุฒิสภา คือ กำหนดให้นายกองค้การ บริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน แต่เมื่อเสนอเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎรอีก ครั้ง ปรากฏว่าสภาผู้แทนราษฎร ไม่เห็นชอบ ร่างกฎหมายที่เสนอให้นายกองค้การบริหารส่วน ตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนจึงตกไปในช่วงเวลาดังกล่าว แต่ความเคลื่อนไหว จากหลายฝ่ายที่ต้องการให้มีการแก้ไขที่มาให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการ เลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่นยังไม่หยุดนิ่ง ควรจะกล่าวถึงที่มาของการเคลื่อนไหว เพื่อให้มีการแก้ไขให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรง ปลายปี พ.ศ.2546 ก็มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองท้องถิ่นของไทย เมื่อรัฐสภาได้พิจารณาผ่าน กฎหมายท้องถิ่นแก้ไขเพิ่มเติม 3 ฉบับ อันได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับ ที่ 3) พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ บริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายทั้ง 3 ฉบับ คือการ กำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนใน ท้องถิ่น จนถึงปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรก็เป็นองค์กรบริหาร ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ.2552 ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร

ไทย (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2560 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการ สาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่าง ยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่ กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และ อำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมาตรา 250 (3) มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่น ตลอดถึงการจัดตั้งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ. 2552)

กระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่ผ่านมาห้วงระยะเวลาของการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานจังหวัดและกลุ่ม จังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ.2551 กำหนดให้แผนพัฒนาจังหวัดมีระยะเวลาสี่ปีและการจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด จึงได้ ดำเนินการจัดทำระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2559 ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้ลงนามในระเบียบดังกล่าว เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2559 และได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2559 โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่า ด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2559 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป ซึ่ง กำหนดให้แผนพัฒนาท้องถิ่นมีระยะเวลาสี่ปี เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดที่กำหนดให้ มีระยะเวลาสี่ปี ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาลนคร, เทศบาลเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่ สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนใน ท้องถิ่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ ไว้ใน หมวด 2 มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจ และหน้าที่ใน การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้ 1) การ

จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ 5) การสาธารณูปการ 6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว 9) การจัดการศึกษา 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 14) การส่งเสริมกีฬา 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ 24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 25) การผังเมือง 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ 28) การควบคุมอาคาร 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่า ด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2559)

พระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ได้กำหนดอำนาจไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร



มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร 2) ให้มีและบำรุงการ ไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและ กิจการสหกรณ์ 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ ของราษฎร 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 9) หา ผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 12) การท่องเที่ยว 13) การผังเมือง (พระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ.2552)

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 แล้วจะ เห็นว่ามีอยู่หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มี ผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้นๆ ทั้งสิ้นอีกทั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลก็เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด จึง ถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง ด้วยเหตุนี้ การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมือง ภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลไปพร้อมๆ กัน

อีกประการระเบียบกระทรวงมหาดไทย “ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2) การกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการของ คณะกรรมการกลาง และคณะกรรมการจังหวัด ตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพประสิทธิผล การปฏิบัติราชการความสามารถ ความอดสาหะในการปฏิบัติงาน ความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และหลักเกณฑ์แนวทาง และวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี แก่พนักงานส่วนท้องถิ่นโดยให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหนังสือสั่งการ ที่มท. 0809.3/ว1165 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2558 ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามข้อ 3 ประเด็นตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดให้ประเมินทั้งปีงบประมาณ (12 เดือน) รวมทั้งหลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของส่วนราชการจังหวัด และ สถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนด ซึ่งคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดยโสธร(ก.ท.จ.ยโสธร) ได้ประชุมครั้งที่ 7/2558 เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2558 ได้ประกาศบัญชีรายชื่อสถาบันอุดมศึกษาที่มี

การสอนในระดับอุดมศึกษาขึ้นไปที่ได้มาตรฐานและเป็นกลางให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในจังหวัดยโสธร โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ได้รับความไว้วางใจให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในจังหวัดยโสธร ในครั้งนี้

ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) เรื่องการกำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นแก่พนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อราชการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงใจ ไม่น้อยกว่า 4 ภาระงาน ในกรอบที่กำหนดไว้ 11 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 6) งานด้านการศึกษา 7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 10) งานด้านสาธารณสุข และ 11) งานด้านอื่นๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีแต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องทราบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร ข้อดี ข้อเสีย เป็นอย่างไร และประชาชน คือ ผู้ที่จะสะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลให้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงานสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้น ๆ เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งต้องการให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จึงได้ประสานขอความร่วมมือให้คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานเอกชนที่เป็นผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการ ประเด็นความพึง

พอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ได้เสนองานบริการด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านสาธารณสุข

จากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้น คณะผู้วิจัย โดยคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการด้านการบริการของประชาชนในพื้นที่และเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ สามารถดำเนินงานให้บริการสู่ผู้ประสงคได้ นั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อประชาชน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางและหลักการในการประเมินผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ นอกจากนั้นผลการวิจัยดังกล่าวซึ่งมีความสำคัญยิ่งนี้ ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และสามารถสนองต่อการบริการ การแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ในที่สุด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ ในงาน 1) งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

2. เพื่อทราบปัญหา ความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ ในงาน 1) งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขโดยศึกษาระดับความพึงพอใจ 4 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

### 3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาข้อมูลจากประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ มีประชาชนทั้งสิ้นจำนวน 5,509 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 372 คน

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาข้อมูลจากประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561

#### คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร นั้น คณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่วิจัยครั้งนี้ ดังนี้

**องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง หน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 และมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนในระดับตำบลตามพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือความพอใจ ความประทับใจของประชาชนที่ได้รับการให้บริการ ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชน ที่เข้ามารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

**ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การประชาสัมพันธ์รูปแบบ แนวทาง วิธีการหรือเทคนิคการบริการ คำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ให้กับผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใสและเป็นธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

**ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ช่องทางการ สถานที่ วันและเวลาราชการ/นอกราชการในการให้บริการที่สะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใสและเป็นธรรม

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และมีธรรมาศัตถ์ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้มารับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง การจัดการใด ๆ รวมถึงสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ให้ผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความสบายกายสบายใจ รู้สึกมีความสุข และรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้แก่

**1. เพศ** หมายถึง เพศของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

**2. อายุ** หมายถึง อายุจริงของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ที่ตอบแบบสอบถาม และอยู่ระหว่างต่ำกว่า 20 ปี 21 – 40 ปี, 41 – 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ที่แบบสอบถามและมีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยม ปวช. ปวส.อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

**4. อาชีพ** หมายถึง การประกอบอาชีพของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ เช่น รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง เกษตรกรรม นักเรียน/นักศึกษา และแม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

**5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน** หมายถึง การอยู่อาศัยของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐและภาคเอกชนที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองจังหวัดยโสธร ได้แก่ อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่กำเนิด อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 5 ปี และอาศัยอยู่ในชุมชนยังไม่ถึง 5 ปี

**6. ข้อเสนอแนะ** หมายถึง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนที่รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรนั้น คณะผู้วิจัยคาดว่าผลที่จะได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ ในงาน 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

2. ทราบปัญหา ความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ ในงาน 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

3. นำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมิน “ความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ต่อไป

#### แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. พัฒนาการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย
2. องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

1. ความหมายของนโยบายสาธารณะ
2. องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ
3. ประเภทของนโยบายสาธารณะ

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ลักษณะของการบริการ

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย  
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



## แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1. พัฒนาการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นับเป็นรัชสมัยที่มีการริเริ่มการปฏิรูปการเมือง การบริหารประเทศ ให้ไปสู่ระบบที่มีความเจริญ สอดคล้องกับการริเริ่มให้สิทธิทางการเมืองการปกครองแก่ประชาชนเป็นอย่างมาก แม้แต่กิจการปกครองท้องถิ่นในปัจจุบันนี้ ก็นับได้ว่าเกิดขึ้น โดยองค์พระมหากษัตริย์ ทรงริเริ่มพระองค์ทรงได้มีพระราชดำริว่า การที่มีผู้ใหญ่นบ้านกำนัน ทำการปกครองหมู่บ้าน และตำบลของไทยนั้น ทางราชการได้แต่งตั้งบุคคลทำการปกครองมาช้านานแล้ว หากให้ประชาชนได้มีโอกาสเลือกสรรหรือให้สิทธิในการค้นหาตัวผู้ปกครองของตนเอง พระองค์ท่านจึงได้มีพระราชดำริให้หลวงเทศาภิกรกิจ ไปทดลองระบบการเลือกตั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านขึ้นที่บางปะอิน จังหวัดอยุธยา จึงนับว่าระบบการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ประชาชน ได้ริเริ่มขึ้นเป็นก้าวแรกนับแต่บัดนั้น

ในปีพุทธศักราช 2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงมีพระราชดำริให้มีการทดลองจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใดควรจัดทำเพื่อรักษาความสะอาดแห่งชุมชนของตน การใดควรจัดทำเพื่อเป็นการบูรณะหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความสะอาดแห่งชุมชน เช่น ถนนหนทาง การติดตามประทีป โคมไฟก็ดี ควรเป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และโดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรก ได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ

ต่อมาในปีพุทธศักราช 2448 ได้มีการขยายกิจการต่อไป โดยประชาชนชาวท่าฉลอม จังหวัดสมุทรสงคราม ได้จัดสร้างถนนขึ้น โดยน้ำพักน้ำแรง ความร่วมมือของพลเมืองเอง และในการนี้ได้ทูลเชิญพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ไปทำพิธีเปิด เมื่อทำพิธีเปิดแล้ว พระองค์ท่านได้ทรงมอบถนนนี้ให้ชาวเมืองช่วยกันดูแลรักษา และหากมีการที่จะต้องจับจ่ายใช้สอยเงินทองอย่างไร ก็ขอให้ป็นหน้าที่ร่วมกันบริจาคเข้าหลักการที่ว่า ผลประโยชน์ของชุมชน ชุมชนช่วยกันบำรุงรักษา สำหรับเจ้าหน้าที่ทำการปกครองสุขาภิบาลในขณะนั้น ได้แก่ บุคคลซึ่งทางราชการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งรักษาการไปพลางก่อน ซึ่งได้แก่ ผู้ว่าราชการเมือง นายอำเภอ กรรมการอำเภอ และกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้บริหารงานรับผิดชอบ เรียกว่า กรรมการสุขาภิบาล จากนั้นกิจการสุขาภิบาลได้รับความนิยมนและเป็นผลสำเร็จ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้ทรงขยายกิจการสุขาภิบาลไปยังหัวเมืองต่าง ๆ และในการนี้ก็ได้ตราพระราชบัญญัติสุขาภิบาลเมือง และสุขาภิบาลท้องถิ่นขึ้น กิจการสุขาภิบาลนับว่าทำท่าจะแพร่หลาย ต่อมาพระองค์ได้เสด็จสวรรคตเสียก่อน กิจการสุขาภิบาลจึงเป็นอันระงับไป

สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จลี้ภัยราชสมบัติสืบต่อเนื่อง มีพระราชประสงค์จะฝึกฝนประชาธิปไตยให้กับประชาชน และได้ทรงริเริ่มการจัดตั้ง **คูสิตธานี** ขึ้น ซึ่งเป็นพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ต้องการให้ประชาชนชาวไทย ได้รู้จักการปกครองตนเองตามครรลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตยโดยแท้ ดังนั้น ในขั้นแรกการดำเนินงานได้สมมติเมืองทดลองขึ้นภายในพระราชวังดุสิต จัดเป็นเขตเมืองทดลองขึ้น เรียกว่า **คูสิตธานี** ในเขตการปกครองนี้ สถาปนาเมืองเลือกคณะบุคคลขึ้นเป็นรัฐบาล หรือ คณะรัฐมนตรี และให้มีพรรคการเมือง (political party) ขึ้น มีพรรคสนับสนุนรัฐบาล มีพรรคฝ่ายค้าน ซึ่งพรรคการเมืองขณะนั้นปรากฏว่าได้แก่ พรรคโบว์แดง และพรรคโบว์น้ำเงิน ไม่เพียงแต่เท่านั้นยังมีหนังสือพิมพ์เกิดขึ้นเพื่อเป็นปากเป็นเสียงของประชาชน คอยตำหนิรัฐบาลหรือทำการวิพากษ์วิจารณ์รัฐบาลได้ หนังสือดังกล่าวมีชื่อว่า **เดอะเรคคอร์ดเดอร์** หากจะพิจารณาคุณลักษณะในการปกครองของคูสิตธานีแล้ว จะเห็นว่าพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้สร้างกลไกหรือสถาบันทางการเมือง (political Institution) ต่าง ๆ ตามรูปแบบการปกครองประชาธิปไตย (democracy) ทุกประการ เพื่อให้ประชาชนได้รู้จัก ได้ฝึกหัด ให้เกิดประสบการณ์ทางการเมือง นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการปกครองท้องถิ่นของไทยจนถึงปัจจุบัน

สมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ด้วยพระราชประสงค์และรัฐประศาสนนโยบาย ทรงริเริ่มและดำเนินนโยบายตามรัชกาลที่ 5 และรัชกาลที่ 6 นั้น จะเห็นได้ว่า พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวก็ได้ทรงมีพระราชดำริที่จะให้ประชาชนชาวไทยได้ปกครองตนเองกันอย่างจริงจังขึ้น ตามรูปแบบการปกครองตนเองในนานาประเทศ ทั้งนี้พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงปรึกษากับเจ้าฟ้ากรมหลวงลพบุรีราเมศวร์ ว่าอยากจะมีคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่ง เพื่อพิจารณาการจัดตั้งเทศบาล (municipality) ขึ้นในประเทศไทย และในที่สุดได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วย 1. นายอาร์ ดี แครก เป็นประธานกรรมการ 2. อำมาตย์เอก พระกฤษณาพรพันธ์ เป็นกรรมการ 3. พระยาจินดารักษ์ เป็นกรรมการ 4. นายบุญเชย ปิตฺราชาติ เป็นกรรมการ คณะกรรมการชุดนี้ได้เดินทางไปศึกษาระบบสุขาภิบาลในประเทศ ในท้องถิ่นต่าง ๆ เช่น ยุโรป ในที่สุดได้มีบันทึกข้อความเห็นเสนอรัฐบาลว่า การตั้งเทศบาล (municipality) ควรตั้งคณะกรรมการขึ้นเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้น ในที่สุด เสนาบดีมหาดไทยได้ทูลเกล้าถวายร่างพระราชบัญญัติเทศบาลต่อพระบาท สมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และพระองค์ท่านได้พระราชทานร่างพระราชบัญญัติให้สภาเสนาบดีประชุมพิจารณาในรายละเอียดเมื่อ 19 มกราคม 2473 และสภาเสนาบดีเห็นชอบด้วย ซึ่งขณะที่ยกร่างเพื่อทูลเกล้าถวายทรงลงพระปรมาภิไธย ก็เป็นที่น่าเสียดายว่า ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ พ.ศ. 2475 เกิดขึ้น โครงการจัดตั้งเทศบาลตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวก็จำต้องระงับไป

ในปี พ.ศ. 2498 หลังจากที่ ๗๗๗ จอมพล ป.พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรีของรัฐบาลในขณะนั้น ได้พิจารณาเห็นว่าประชาชนควรได้มีสิทธิและเสียงในการปกครองตนเองอย่างเต็มที่ ตามระบอบการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยรัฐบาลด้วยความเห็นชอบของสภาผู้แทนราษฎร ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด 2498 เป็นผลให้มืองค์การบริหารส่วนจังหวัดเกิดขึ้นนับแต่นั้นเป็นต้นมา

ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 ในระยะเวลาไล่เลี่ยกันก็ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ.2499 ขึ้น เป็นผลให้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเพื่อการปกครองระดับตำบลที่มีความเจริญ มีรายได้ ได้มีการปกครองตนเองเกิดขึ้นในรูปขององค์การบริหารส่วนตำบลและในปี พ.ศ. 2515 หน่วยการปกครองระดับองค์การบริหารส่วนตำบล ก็จำเป็นต้องถูกยุบเลิกไป โดยประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ในปี พ.ศ. 2518 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครขึ้นอีก เป็นผลให้กรุงเทพมหานครเป็นรูปการปกครองพิเศษ ตามระบบการปกครองท้องถิ่นอีกรูปหนึ่ง หลังจากที่ ได้มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงการรวมเทศบาลกรุงเทพและธนบุรีเข้าด้วยกัน และมีฐานะเป็นเทศบาลกรุงเทพธนบุรีแล้วนั้น ในที่สุดปัจจุบันกรุงเทพมหานครก็คือหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษรูปหนึ่ง และในปี พ.ศ. 2521 ก็ได้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นในรูปพิเศษเกิดขึ้นอีก ตามพระราชบัญญัติการปกครองเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 เป็นผลให้พัทยาเป็นเขตการปกครองท้องถิ่น และเป็นรูปการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง

สรุป ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ณ.ปัจจุบัน ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด	76	แห่ง
2. เทศบาล	2,441	แห่ง
- เทศบาลนคร	30	แห่ง
- เทศบาลเมือง	178	แห่ง
- เทศบาลตำบล	2,233	แห่ง
3. องค์การบริหารส่วนตำบล	5,333	แห่ง
4. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ	2	แห่ง

(กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา)

รวมทั้งสิ้น จำนวน 7,852 แห่ง

ข้อมูล : กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ณ. วันที่ 1

ธันวาคม 2560.

## 2. องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

นับตั้งแต่การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยได้เริ่มวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงมีพระราชดำริให้จัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2440 จนกระทั่งปัจจุบัน รัฐบาลได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง (Develution) ซึ่งเป็นกรรมวิธีของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentoralization) ดังนั้น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญในสมัยนายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการบริหารการปกครองท้องถิ่น ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การคลังและงบประมาณตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกล่าวถึงองค์ประกอบ การปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้ 1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง 2) มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นมีที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติในกฎหมายรัฐธรรมนูญ 3) มีอิสระในการปกครองตนเอง 4) มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม 5) มีงบประมาณรายได้ที่เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ 6) มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง 7) มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ 8) มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท 9) มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

## 3. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ

### 1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

1.2 เทศบาล มีโครงสร้างการบริหารคือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

### 2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ

2.1 กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

2.2 เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น โดยในสภาวะการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัว และมีความรู้ความเข้าใจในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น ตลอดจนจิตความสามารถทางด้านการบริหารบุคคล การเงิน และการคลังของท้องถิ่นเหล่านั้นประกอบกันด้วย

#### 4. ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชนสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรๆเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

#### 5. วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆอาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรและนำเงินไปพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นการช่วยรัฐบาลประหยัดงบประมาณอีกวิธีหนึ่ง

## แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

### 1. ความหมายของนโยบายสาธารณะ

นิยามหรือความหมายของคำว่า นโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการ โดยเฉพาะ นักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย อาทิเช่น

Lasswell (1958) ได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะสรุปได้ว่า คือ แผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้ให้นิยามไว้ว่า นโยบายสาธารณะคือ การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบาย “นโยบายสาธารณะ” ว่าหมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำ หรือเลือกที่จะไม่กระทำ

Lineberry (1993) นิยามนโยบายสาธารณะ สรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะคือ กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองต่อประเด็นทางการเมือง

Anderson (1996) ได้ให้คำจำกัดความสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

ขณะที่ Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ว่าหมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง ทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรงหรือโดยผ่านตัวแทน

### 2. องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

การแบ่งองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะได้มีหลักเกณฑ์ในการแบ่งอย่างหลากหลายขึ้นกับทิศทางของสำนักหรือนักคิดต่างๆในงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยได้หยิบยกหลักเกณฑ์องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะของ Lineberry (อ้างแล้ว) มานำเสนอ ซึ่ง Lineberry ได้จำแนกองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะไว้ 5 ประการ คือ

2.2.1 ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจน และเป็นวัตถุประสงค์ที่มุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

2.2.2 ต้องมีการเสนอขั้นตอนของพฤติกรรม เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบาย

2.2.3 มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย เงื่อนไขด้านเวลา สถานที่

2.2.4 ประกาศให้สาธารณชนรับรู้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้กำหนดให้รัฐบาลต้องแถลงนโยบายต่อรัฐสภา ซึ่งในทางปฏิบัตินั้นได้มีการถ่ายทอดสดทางวิทยุโทรทัศน์เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ หรือการตีพิมพ์ประกาศ เป็นต้น

2.2.5 ต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

### 3. ประเภทของนโยบายสาธารณะ

การแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะมีการใช้หลักเกณฑ์ที่หลากหลายขึ้นกับช่วงเวลายุคสมัย การเมืองการปกครอง ซึ่งในส่วนต้นของการศึกษาเรื่องนโยบายสาธารณะ การแบ่งประเภทจะทำโดยพิจารณาจากภาระงานตามนโยบายนั้นๆ เช่น นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านการศึกษา หรือนโยบายด้านการต่างประเทศ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เมื่อการศึกษาด้านนโยบายสาธารณะเป็นที่รู้จักมากขึ้น นักรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ได้มีการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะโดยพิจารณาจากวิวัฒนาการทางการเมืองการปกครอง, จากวัตถุประสงค์ของนโยบาย ทั้งนี้ในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Lowi (1964) มานำเสนอ โดย Lowi ได้จำแนกนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีเป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ เช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) ซึ่งให้ความช่วยเหลือเฉพาะเกษตรกรเป็นกรณีๆ ไป ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในประเทศไทยคือการที่รัฐบาลประกันราคาข้าวเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกข้าว เป็นต้น ซึ่งนโยบายประเภทนี้อาจได้รับการต่อต้านจากกลุ่มผลประโยชน์อื่นๆ หรือมีการเรียกร้องผลประโยชน์ในลักษณะเดียวกัน เช่น เกษตรกรผู้ปลูกยางพาราเรียกร้องให้รัฐบาลประกันราคายางพารา เป็นต้น

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุมการประกอบอาชีพหรือการทำธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม เช่น การออกใบประกอบวิชาชีพเพื่อควบคุมมาตรฐานการประกอบอาชีพ การควบคุมการทำธุรกิจด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา เพื่อมิให้มีการเอารัดเอาเปรียบประชาชน

2.2 นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) เป็นนโยบายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมมิให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การกำหนดมาตรฐานสินค้า หรือการออกกฎหมายเพื่อควบคุมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

2.3 นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้กระจายแก่ประชาชนในสังคม หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นการจัดสรรความเป็นธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เช่น การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, การจัดอาหารกลางวันให้แก่แก่นักเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ฯลฯ

จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะอาจกล่าวได้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นพลวัตหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่าทันการพัฒนาประเทศขาดตัวกำหนดทิศทาง ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบถึงแนวทางในการทำงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการพัฒนา

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 1. ความหมายของ ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งคำนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ให้ความหมายของ ความพึงพอใจสรุปใจความสำคัญได้ดังนี้กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควรเช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัยได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯจะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร ฯ

ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงานหรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงพอใจ ฮอร์นบี (Hornby, 2000) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจซึ่งสอดคล้องกับ ความหมายของคำว่าความพึงพอใจโดย



ธงชัย สันติวงษ์ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของคนอย่างดีสมบูรณ์ที่สุด (อ้างถึงใน ธารกมล อุปแก้ว .2544)

จากความหมายของนักวิจัยและนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติรวมไปถึงอาจจะเกิดจากองค์ประกอบหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหลายประการ เช่น ประการแรกปัจจัยด้านตัวบุคคลได้แก่ ประสบการณ์เพศ อายุ การศึกษา เซอร์วิเชนุญและความสนใจในการทำงาน ฯลฯ ประการที่สองปัจจัยด้านงานเช่น ลักษณะของงานทักษะและความชำนาญในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน เป็นต้น ประการที่สามปัจจัยด้านการจัดการ เช่น ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงานอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและประการสุดท้าย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สิ่งแวดล้อมด้านสังคมเศรษฐกิจ และการเมืองสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เป็นต้นซึ่งความพึงพอใจในองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจมากก็จะส่งผลให้สามารถอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อที่จะทำการในสิ่งนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เชนะคุปต์ (2545) ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการสรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการซึ่งความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ 1) ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) ความหมายประการที่หนึ่งนี้ตามแนวคิดของนักการตลาดจะจำแนกความหมายแยกย่อยออกเป็น 2 ประการคือประการที่หนึ่ง นิยามยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักประการต่อมาคือยึดสถานการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก 2) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความหมายความพึงพอใจทั้ง 2 ความหมายดังที่กล่าวมาต่างก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้บริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้นๆ

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (1970) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1.1 มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

1.3 ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่ามีเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ทำงานตามที่ต้องการ

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกัน คือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือ ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามก็ค้นพบว่าคนต่างก็ดิ้นรนขวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่ต่างกันที่ความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

2.1 ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสพความสำเร็จสูงส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆ ให้ประสพผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ใ้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น

มากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2.2 ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไฝหาคำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

2.3 ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มักมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีกซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

### 3. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำที่ ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีความทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น 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)

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
3. สถานที่บริการทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จรัญญา อ่อนละอ, 2546, หน้า 9)

นอกจากนี้ เกรียงไกร นันทวัน (2546, หน้า 12) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากที่สุดเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากที่สุดเพียงใด เช่น ในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ เป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

### 1. ความหมายของการบริการ

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

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

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ในการให้บริการแก่ลูกค้าต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

### 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. บรรยากาศของความสนุกสนาน

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บริการทำให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการลดอำนาจความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### 3. ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการได้มีอธิบายไว้ดังนี้

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

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สงครามชัย ลีทองดี และคณะ (2544: 14) อธิบายว่า ลักษณะของการบริการสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อ 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 สิมะ โชคดี (2541: 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1) งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อวัน เวลา ใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547: 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ



1) การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลาจะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณสุขเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้ง ทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ เป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองความต้องการผู้มารับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ

## สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

### 1. ด้านกายภาพ

#### 1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลนาสะไมย์ เป็น 1 ใน 78 ตำบลของจังหวัดยโสธร ในเขตอำเภอเมืองยโสธร ตำบลนาสะไมย์มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง 4 ส่วน คือ ตำบลไผ่ ตำบลหนองเรือ ตำบลสิงห์ ตำบลหนองหิน และตำบลทุ่งแต้ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับเขตตำบลไผ่ อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางถนนสาธารณะ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ จรดถนนเจ้าเสด็จลงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามถนนเจ้าเสด็จ ถึงลำห้วยทวน จากกึ่งกลางลำห้วยทวน ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงบ้านหนองจาน รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 5 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดกับเขตตำบลหนองหิน อำเภอเมืองยโสธร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางถนนสาธารณะสายนาสะไมย์-หนองหิน ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงสายหนองศาลา-หนองหิน รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 4.5 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดกับเขตตำบลทุ่งแต้ อำเภอเมืองยโสธร โดยมีแนวเขตเริ่มจากลำห้วยทวน บ้านนาสีนวล ตำบลหนองเรือ ไปทางทิศเหนือจนถึงลำห้วยทวนที่บ้านหนองจาน ตำบลนาสะไมย์ รวมระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 4 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดกับเขตตำบลหนองเรือและตำบลสิงห์ อำเภอเมืองยโสธร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางถนนสาธารณะสายนาสะไมย์-หนองหินไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ จรดถนนสายหนองไฮ ตำบลนาสะไมย์ไปบ้านดอนกลาง ตำบลหนองเรือ ไปตามทางสาธารณะประโยชน์จรดลำห้วยทวนทางด้านทิศใต้ รวมระยะทางด้านทิศใต้ ประมาณ 2.5 กิโลเมตร โดยตำบลนาสะไมย์มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองยโสธร ประมาณ 15 กิโลเมตร

#### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลนาสะไมย์ เป็นพื้นที่ราบลุ่มต่ำ สลับกับที่ราบสูง มีลำห้วยไหลผ่าน จากอำเภอทรายมูลผ่านเข้าพื้นที่ตำบลนาสะไมย์ และหนองน้ำต่างในพื้นที่

#### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดูคือ ฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน

#### 1.4 ลักษณะของดิน

เป็นพื้นที่ลักษณะดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับการเพาะปลูกการทำนาการทำไร่

## 2. เขตปกครอง

ตำบลนาสะไมย์ มีพื้นที่ในการปกครองทั้งหมด 13 หมู่บ้าน มีประชากร ทั้งสิ้น จำนวน 5,509 คน แยกเป็นชายจำนวน 2,781 คน และหญิง 2,724 คน แยกเป็นรายหมู่บ้านดังนี้ดังนี้ ตารางที่ 2.1 ประชากร/จำนวนหมู่บ้าน/บุคลากรทางปกครองของตำบลนาสะไมย์

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร			ครัวเรือน	ชื่อผู้นำ	ตำแหน่ง
		ชาย	หญิง	รวม	รวม		
1	นาสะไมย์	274	275	549	158	นายสงคราม จันทร์น้อย	กำนัน
2	นาสะไมย์	232	230	462	126	นายผดุงศักดิ์ เจริญคุณ	ผู้ใหญ่บ้าน
3	หนองไฮ	106	99	205	48	นายประสิทธิ์ เต้าทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
4	นาจาน	234	241	475	144	นายสุดใจ ศรีสงคราม	ผู้ใหญ่บ้าน
5	นาลา	74	74	148	45	นายประกรณ์ ไชยรักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน
6	ผือฮี	146	154	300	100	นายบุญโฮม จันท์เรือง	ผู้ใหญ่บ้าน
7	ชาด	297	307	604	151	นายอนุชา บุญยก	ผู้ใหญ่บ้าน
8	หนองศาลา	259	259	518	143	นายคำมูล เวฬุวนาธร	ผู้ใหญ่บ้าน
9	นาดีน้อย	192	181	373	99	นายเจียงศักดิ์ โทบุตรดี	ผู้ใหญ่บ้าน
10	หนองจาน	137	145	282	85	นายสมบัติ ไชยรักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน
11	นาสะไมย์	316	277	593	207	นายแสงจันทร์ วงศ์จันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
12	นาดีน้อย	198	174	372	102	นายบุญเพ็ง จันท์เรือง	ผู้ใหญ่บ้าน
13	นาสะไมย์	316	312	628	196	นายวุฒิ พันดวง	ผู้ใหญ่บ้าน
รวมทั้งสิ้น		2,781	2,728	5,509	1,605		

\*หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ณ 3 พฤศจิกายน 2559

## 3. สภาพสังคม

### 3.1 การศึกษา

3.1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการให้กับเด็ก ๆ ก่อนเข้าวัยเรียน ในพื้นที่ปกครองจำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์บ้านนาสะไมย์
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาดีคอนจาน
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านชาด
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านผือฮี

### 3.1.2 โรงเรียน จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านนาสะไมย์ เป็นโรงเรียนขยายโอกาส โดยมี นายสถิต บรรลือหาญ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

- โรงเรียนบ้านนาคิคอนจาน มี นายอำพันธ์ ชูรัตน์ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

- โรงเรียนบ้านชาด มี นายสำรวย ฟ่องใส เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

- โรงเรียนบ้านศรีฮินาลานาจาน มี นายอังกูร อุ้นตา เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

### 3.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ	ขนาด	เพียง	-	แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน	จำนวน	1		แห่ง
- พนักงานโรงพยาบาล	จำนวน	5		คน
- สถานพยาบาลเอกชน	จำนวน	-		แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	จำนวน	-		แห่ง

### 3.3 อาชญากรรม

อบต. ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น ซึ่งส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาของอบต. ที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางอบต. จะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาลงให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

### 3.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธร เมืองยโสธร ได้แจ้งให้กับอบต. ทราบนั้นพบว่าในเขต อบต. มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำประชาชน หน่วยงานของอบต. ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหของอบต. สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส

การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ อบต.ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

3.5 การสังคมสงเคราะห์ของอบต. ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
5. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

4. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ตำบลนาสะไมย์ ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงาน แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน มาประกอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู(2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้น ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ

ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มามีข้อสงสัยว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ น่ามาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนที่พักรอ เมื่อไปติดต่องาน

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านนโยบาย/แผนงานและกาบริหารงาน ตามลำดับ

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลเมืองอุบลราชธานีในปี 2553 ซึ่งผลการ สํารวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมศาสนาจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมา มีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับและผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

วารกรณ์ คำเพชรดี. (2552) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำและด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความ

รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง (2) บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

ไพวัลย์ ชลาตย์. (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดผลการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ ดังนี้

1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ประภัสสร อะวะดี. (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโปนสาอำเภอบ้านดงจังหวัดหนองคายผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโปนสา อำเภอบ้านดง จังหวัดหนองคายรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโปนสาอำเภอบ้านดงจังหวัดหนองคายที่จำแนกตามเพศระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

สโรชา แพ่งภษา. (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

ใน 3 การกิจ คือ 1) การกิจการให้บริการเครื่องจักรกลงานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และระบบประชาสัมพันธ์ 2) การกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือนมกราคม-สิงหาคม 2549 และ 3) การกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมของเทศบาลตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านการกิจการให้บริการเครื่องจักรกลงานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และระบบประชาสัมพันธ์ คิดเป็น ร้อยละ 82.40 เปอร์เซนต์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือนมกราคม-สิงหาคม 2549 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมของเทศบาลตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 คิดเป็น 86.20 เปอร์เซนต์

เบญจรัตน์ สีสทองสุข. (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยสรุปใจความสำคัญได้ว่า ทำให้มหาวิทยาลัยได้เห็นถึงทัศนคติ และมุมมอง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดและการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

สุจิตรา เขื่อนขันธุ์. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุดคือด้านความเร็วของการให้บริการรองลงมาคือด้านความเสมอภาคของการให้บริการด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลเพศระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วรรณิ เดียววิเศษ. (2548, หน้า) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาผลการประเมินพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆของเทศบาลเมืองศรีราชายกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษาพบว่ามีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่าแต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆพบว่ากองช่างสุขาภิบาลกองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆคือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับนอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนถึงร้อยละ 98.20



และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักการช่างซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

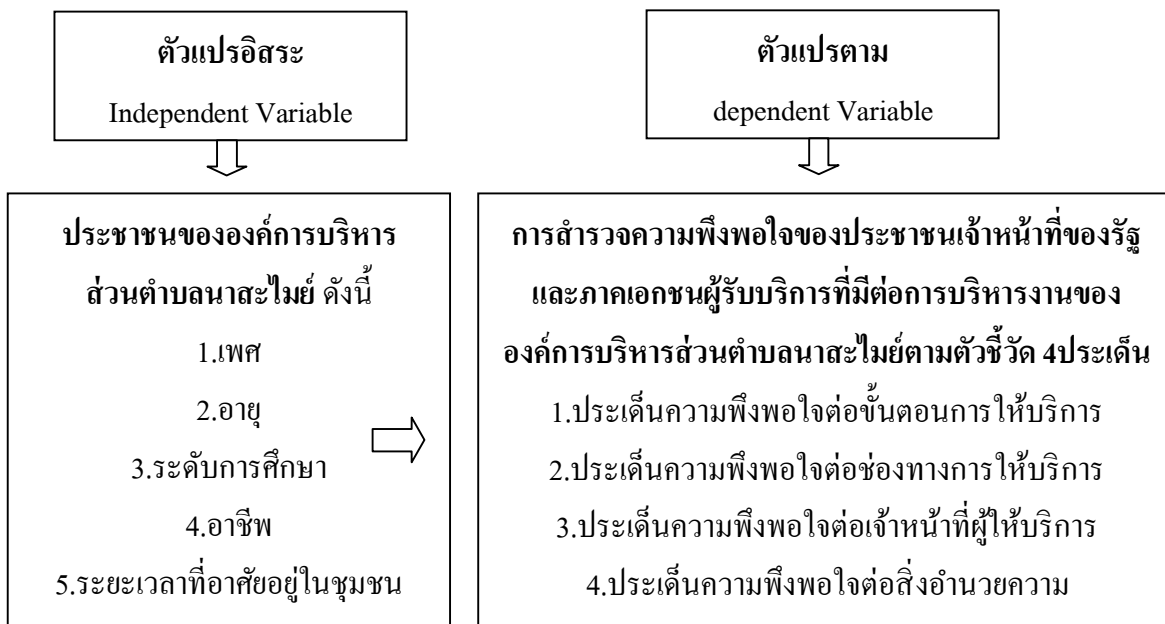
ศิรินารถ บัวสอน. (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรนุช บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานครพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักคือการให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการได้แก่ระดับการศึกษารายได้และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานวิจัยเรื่องนี้ คือหน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ไว้ดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร นี้จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกันและการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

### วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในภาระงาน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านการศึกษา (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (5) งานด้านสาธารณสุข โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พร้อมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ.2552

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์

ในการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชน ที่ได้การศึกษา ประกอบอาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ดังนี้

ประชากร ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐและภาคเอกชนผู้รับบริการ จำนวน 5,509 คน  
กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 372 คน

### การใช้สูตรคำนวณ

ในการใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของจำนวนประชากร และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคาดว่าสัดส่วนในลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% กรณีทราบขนาดจำนวนประชากร สามารถใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ ดังนี้

### จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยให้  $n$  = จำนวนขนาดตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05 หรือความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยมีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 5,509 คน จึงสามารถหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

### แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{5,509}{1 + \{(5,509 * (0.0025))\}}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 372

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ทั้งสิ้น 372 คน

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการอยู่อาศัยในชุมชน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คณะวิจัยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลโดยการกำหนดข้อความคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด ซึ่งคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

**ตอนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนที่ตอบแบบสอบถามตามด้าน ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองจังหวัดยโสธร มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด : 2548 หน้า 99) ดังต่อไปนี้

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

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100 หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

### การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหาและสำนวนภาษา
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชนเจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้ววิจัยสรุปผล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยกลุ่มตัวอย่างทราบก่อนแล้วขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน

2. ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จ แล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถาม ว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

3. ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถาม 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

### การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ 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

2. เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครอง  
ท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 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

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 ตัวอย่าง ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N แทน จำนวนประชากร (Population)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

#### 2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน รายด้านและรายข้อ

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวน และร้อยละ

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ และหน่วยงานเอกชน ต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	154	41.40
หญิง	218	58.60
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	73	19.63
21 – 40 ปี	115	30.91
41 – 60 ปี	112	30.10
61 ปีขึ้นไป	72	19.36
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	110	29.57
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ศ./อนุปริญญา	191	51.35
ปริญญาตรี	62	16.67
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.41
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	53	14.24
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	87	23.39
เกษตรกรรวม	125	33.60
นักเรียน/นักศึกษา	59	15.87
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	48	12.90
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>
<b>ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน</b>		
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่กำเนิด	167	44.89
อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 5 ปี	131	35.21
อาศัยอยู่ในชุมชนยังไม่ถึง 5 ปี	74	19.90
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 372 คน สรุปได้ดังนี้ เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน (ร้อยละ 58.60) ชาย จำนวน 154 คน (ร้อยละ 41.40) อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 21-40 จำนวน 115 คน (ร้อยละ 30.91) รองลงมา 41-60 ปี จำนวน 112 คน (ร้อยละ 30.10) อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 73 คน (ร้อยละ 19.63) และช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อายุ 61 ขึ้นไป จำนวน 72 (ร้อยละ 19.3) ตามลำดับ **ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 194 คน (ร้อยละ 51.35) รองลงมามีหรือต่ำกว่า จำนวน 110 คน (ร้อยละ 29.57) ระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน (ร้อยละ 16.67) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.41) **อาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร จำนวน 125 คน (ร้อยละ 33.60) รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 87 คน (ร้อยละ 23.39) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 59 คน (ร้อยละ 15.87) รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจจำนวน 53 คน (ร้อยละ 14.24) และแม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.90) ตามลำดับ **ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่กำเนิด จำนวน 167 คน (ร้อยละ 44.89) อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 5 ปี จำนวน 131 คน (ร้อยละ 35.21) และอาศัยอยู่ในชุมชนยังไม่ถึง 5 ปี จำนวน 74 คน (ร้อยละ 19.90) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้ได้นำเสนอในรูปแบบตาราง โดยแยกประเด็นการบริการออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่

1. ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนภาพรวมในการศึกษาแต่ละด้าน โดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะที่ทำการสำรวจ แยกเป็น 5 ด้าน คือ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านสาธารณสุข

## 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งตามงานบริการรายด้านและรายข้อ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน  
เจ้าหน้าที่ของรัฐและภาคเอกชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์  
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน	4.55	0.34	มากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.56	0.54	มากที่สุด
3.	มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.53	0.45	มากที่สุด
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.50	0.43	มาก
5.	เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.45	0.37	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.52</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางบริการหลากหลายช่องทาง	4.57	0.67	มากที่สุด
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางบริการได้โดยสะดวก	4.76	0.65	มากที่สุด
3.	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.86	0.25	มาก
4.	วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการอย่างสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.23	0.51	มาก
5.	ช่องทางบริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	0.46	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.39</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>
ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอริยาสัยที่ดี	4.41	0.29	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.53	0.51	มากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.37	0.45	มาก
4.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.38	0.45	มาก
5.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	4.52	0.51	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.44</b>	<b>0.44</b>	<b>มาก</b>

	ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.18	0.51	มาก
2	จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.34	0.45	มาก
3	บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอกับผู้ที่มารับบริการ	3.98	0.49	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่าง	4.58	0.24	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.55	0.45	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.43</b>	<b>0.43</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกประเด็น</b>		<b>4.45</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{x}$  4.45 คิดเป็นร้อยละ 80.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 1 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 3 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}$  4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}$  4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

## บริการที่ 2 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน  
เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาสะไมย์ งานด้านการศึกษา ทั้ง 4 ประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน	4.59	0.35	มากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.58	0.43	มากที่สุด
3.	มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.25	0.45	มาก
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.53	0.51	มากที่สุด
5.	เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.23	0.49	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.44</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>
ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.55	0.34	มากที่สุด
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.53	0.44	มากที่สุด
3.	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.68	0.34	มากที่สุด
4.	วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการอย่างสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.50	0.43	มาก
5.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	0.46	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.55</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีธยาศัยที่ดี	4.53	0.51	มากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.60	0.46	มากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.02	0.51	มาก
4.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.60	0.51	มากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	4.68	0.34	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.49</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>

	ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.40	0.00	มาก
2	จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.52	0.51	มากที่สุด
3	บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอกับผู้ที่มารับบริการ	4.53	0.47	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่าง	4.57	0.54	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.65	0.44	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.53</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกประเด็น</b>		<b>4.50</b>	<b>0.43</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร งานด้านการศึกษา ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{x}$  4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 2 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}$  4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}$  4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80) ตามลำดับ



### งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน	4.35	0.45	มาก
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.53	0.51	มากที่สุด
3.	มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.54	0.35	มากที่สุด
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.58	0.39	มากที่สุด
5.	เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.56	0.54	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.51</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.47	0.49	มาก
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.02	0.29	มาก
3.	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.55	0.45	มากที่สุด
4.	วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการอย่างสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.57	0.33	มากที่สุด
5.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	0.47	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.43</b>	<b>0.41</b>	<b>มาก</b>
ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีธรรมาศัยที่ดี	4.56	0.49	มากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.60	0.46	มากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.51	0.43	มากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.57	0.67	มากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	4.76	0.65	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.60</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>

	ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.58	0.24	มากที่สุด
2	จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.55	0.45	มากที่สุด
3	บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอกับผู้ที่มารับบริการ	4.53	0.47	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่าง	4.55	0.43	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.51	0.76	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.54</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกประเด็น</b>		<b>4.52</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร งานด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มี 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60) ตามลำดับ

### งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน	4.43	0.55	มาก
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.53	0.51	มากที่สุด
3.	มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.53	0.50	มากที่สุด
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.54	0.47	มากที่สุด
5.	เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.56	0.34	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.52</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>
ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.60	0.49	มากที่สุด
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.57	0.33	มากที่สุด
3.	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.54	0.47	มากที่สุด
4.	วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการอย่างสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.60	0.52	มากที่สุด
5.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.49	0.54	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.56</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>
ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีธยาศัยที่ดี	4.56	0.49	มากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.53	0.41	มากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.56	0.34	มากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.52	0.35	มากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	4.60	0.72	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.55</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

	ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.69	0.44	มากที่สุด
2	จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.35	0.45	มาก
3	บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอกับผู้ที่มารับบริการ	4.53	0.47	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่าง	4.54	0.35	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.58	0.39	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.54</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกประเด็น</b>		<b>4.54</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ประเด็น เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}$  4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

## งานบริการที่ 5 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน  
เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะ  
ไมย์ งานด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน	4.50	0.43	มาก
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.53	0.51	มากที่สุด
3.	มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.55	0.34	มากที่สุด
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.56	0.54	มากที่สุด
5.	เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.62	0.29	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.55</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>
ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.60	0.49	มากที่สุด
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.53	0.39	มากที่สุด
3.	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.65	0.34	มากที่สุด
4.	วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการอย่างสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.47	0.49	มาก
5.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.35	0.45	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.52</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอธยาศัยที่ดี	4.56	0.49	มากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.55	0.55	มากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.58	0.43	มากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.50	0.43	มาก
5.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	4.60	0.72	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.56</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

	ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.49	0.47	มาก
2	จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.54	0.45	มากที่สุด
3	บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอกับผู้ที่มารับบริการ	4.53	0.47	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่าง	4.60	0.52	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด	4.23	0.49	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.48</b>	<b>0.48</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกประเด็น</b>		<b>4.53</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร งานด้านสาธารณสุข ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{x}$  4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มี 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}$  4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}$  4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60) ตามลำดับ

## 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ โดยภาพรวม แยกตามประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 4 ประเด็น

ลักษณะงานการให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมด้านงานบริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางบริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.52	4.39	4.44	4.43	4.45	89.00	8
2. งานด้านการศึกษา	4.44	4.55	4.49	4.53	4.50	90.00	8
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.51	4.43	4.60	4.54	4.52	90.40	9
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.52	4.56	4.55	4.54	4.54	90.80	9
5. งานด้านสาธารณสุข	4.55	4.52	4.56	4.48	4.53	90.60	9
รวมประเด็นที่ประเมิน	4.51	4.49	4.53	4.50			
	4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ได้เท่ากับ 9 คะแนน						

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมได้คะแนน เท่ากับ 9

เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็นในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้านนั้น พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00) ได้คะแนนเท่ากับ 8

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) ได้คะแนนเท่ากับ 8

3. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ได้คะแนนเท่ากับ 9

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ได้คะแนนเท่ากับ 9

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ( $\bar{X}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้คะแนนเท่ากับ 9

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้คะแนนเท่ากับ 9



**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และ  
ภาคเอกชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร**

**ตารางที่ 4.8** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาสะไมย์ โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 4 ประเด็น

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1	ควรมีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส	3
2	ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน	15
3	ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อความสะดวก	6
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>		
1	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ	7
2	เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.	23
3	ควรมีการเผยแพร่ข่าวสาร เสียงตามสาย	11
4	ควรจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น	18
5	ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องไม่เห็นความสำคัญ	8
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1	ความนอบน้อมเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส	6
2	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจเปรียบเสมือนญาติพี่น้อง	14
3	แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม กริยา วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	8
4	มีความกระตือรือร้นสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	9
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>		
1	ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ	2
2	ควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน	10
3	อยากให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์เพิ่มกว่านี้	13
4	อยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างตามชุมชนและเปลี่ยว	10
5	ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ	6

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม” รองลงมาคือ “ควรจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น” และ “เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจเปรียบเสมือนญาติพี่น้อง” ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ”

ตารางที่ 4.9 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาสะไมย์ โดยแยกตามลักษณะงานที่ให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>		
1	ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงตามชุมชนเพิ่มขึ้น	4
2	มีถนนในการสัญจรให้สะดวก เช่น ถนนคสล.ระหว่างตำบล	21
3	ควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกแบบและก่อสร้างงาน โยชามีมาตรฐาน	5
4	ระบบประปาหมู่บ้านสามารถดื่มได้	15
<b>งานด้านการศึกษา</b>		
1	ให้มีสื่อการเรียนการสอน เช่น สมุดภาพกิจกรรม โทรทัศน์	5
2	ควรแจ้งผู้ปกครองทราบเวลารับเด็กและปล่อยเด็กกลับต้องชัดเจน	11
3	สถานที่เหมาะสม มีห้องน้ำที่สะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวกสำหรับเด็ก	8
4	อนุรักษ์สืบสานประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น บุญบั้งไฟ	6
<b>งานด้านรายได้หรือภาษี</b>		
1	ประชาสัมพันธ์แผนดำเนินการให้ทราบก่อนดำเนินการอย่างชัดเจน	23
2	เจ้าหน้าที่ควรให้บริการนอกสถานที่ตามหมู่บ้านต่างๆ	12
3	อธิบายให้ทราบโดยละเอียด เช่น อัตราการคำนวณภาษี อะไรบ้างที่ต้องเก็บภาษี	13
4	จัดประชุมผู้สัมมนาเรื่องการจัดเก็บภาษีในชุมชนทุกหมู่บ้าน	10
<b>งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>		
1	ประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียน และการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนก่อนล่วงหน้า	14
2	เพิ่มเบี้ยยังชีพตามความต้องการขึ้นอีก	18
3	สนับสนุนงบประมาณกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มจักรสาน	24
4	จัดหาเครื่องนุ่งห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว เช่น ผ้าห่ม เสื้อกันหนาว	22
5	ประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียน และการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนก่อนล่วงหน้า	7
<b>งานด้านสาธารณสุข</b>		
1	ควรมีที่เก็บขยะที่เป็นสัดส่วนไม่ส่งผลกระทบต่อมลพิษกับประชาชน	15
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีเครื่องมืออุปกรณ์ รถขยะบริการที่เพียงพอ	5
3	การป้องกันโรคติดต่อ เช่น การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ใช้เสื้อคอก โรคพิษสุนัขบ้า	19

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “สนับสนุนงบประมาณกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มจักรสาน” รองลงมาคือ “ประชาสัมพันธ์แผนดำเนินการให้ทราบก่อนดำเนินการอย่างชัดเจน และจัดหาเครื่องนุ่งห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว เช่น ผ้าห่ม เสื้อกันหนาว ” ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงตามชุมชนเพิ่มขึ้น”

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรในปีงบประมาณ 2561 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ ในงาน 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

2. เพื่อทราบปัญหา ความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ ในงาน 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## สรุปผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนจากกลุ่มตัวอย่าง 372 คน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ การหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และภาระงานบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการในงานบริการสาธารณะ พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ( $\bar{X}$  4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00) ได้คะแนนเท่ากับ 8

2. **งานด้านการศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ( $\bar{X}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80) ผลรวม ประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) ได้คะแนนเท่ากับ 8

3. **งานด้านรายได้หรือภาษี** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ( $\bar{X}$  4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ได้คะแนนเท่ากับ 9

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ได้คะแนนเท่ากับ 9

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ( $\bar{X}$  4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้คะแนนเท่ากับ 9

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้คะแนนเท่ากับ 9

### อภิปรายผลการวิจัย

การประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ในภาระงานสาธารณะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกผลการศึกษพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในภาพรวม 4 ประเด็นของงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน ระดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) และเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ มีความกระตือรือร้นในการบริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม กริยา วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี ชักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ

อย่างเต็มที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพกับมาผู้รับบริการอยู่ในระดับที่ดีเป็นที่น่าพอใจอย่างมาก พร้อมมีการประชาสัมพันธ์โครงการ ชุมชน ตำบล หมู่บ้าน มีการจัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์ วารสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ไปตามหน่วยงาน/หมู่บ้าน/ชุมชน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว วิทยุกระจายเสียงให้กับประชาชนผู้รับบริการ ได้รับทราบ และขอเสนอแนะเพิ่มเติมบางส่วนในงานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสาธารณสุข เช่น มีถนนในการสัญจรให้สะดวก เช่น ถนนคสล.ระหว่างตำบล มีระบบประปาที่สามารถดื่มได้ ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงตามชุมชนเพิ่มขึ้น และการป้องกันโรคติดต่อ เช่น การกำจัดลูกน้ำยุงลายใช้เกลือออก โรคพิษสุนัขบ้า ควรมีที่เก็บขยะที่เป็นสัดส่วนไม่ส่งผลกระทบต่อถึงมลพิษกับประชาชนรองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ได้มีการแข่งขันตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจนก่อน-หลัง ตลอดจนการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสมบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน เนื่องจากของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ โปร่งใส และตรวจสอบได้ และวางกรอบนโยบายอย่างเหมาะสม เสนอแนะเพิ่มเรื่องการศึกษาอนุรักษ์สืบสานประเพณีวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น บุญบั้งไฟ ให้มีสื่อการเรียนการสอน เช่น สมุดภาพกิจกรรม โทรทัศน์และควรแจ้งผู้ปกครองทราบเวลารับเด็กและปล่อยเด็กกลับต้องชัดเจน เป็นต้น ส่วนประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80) ควรปรับปรุงการให้บริการในวันและเวลาราชการหรือในวันหยุดราชการ มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน ทั้งเรื่องเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชัดเจน เจ้าหน้าที่คอยเสนอแนะแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนผู้รับบริการด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในประเด็นความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรในกรอบแต่ละประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 4 ประเด็น สรุปดังนี้

#### ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน ควรมีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส



### ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรให้บริการ 24 ชม. ควรจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้นมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ

### ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจเปรียบเสมือนญาติพี่น้อง ควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดีมีความกระตือรือร้นสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

### ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อยากให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์เพิ่มกว่านี้ ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนนั่งรอเมื่อไปติดต่องานอยากให้มีไฟส่องสว่างตามชุมชนและเปลี่ยวและควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ

## 2. ข้อเสนอแนะในงานบริการทั้ง 5 ด้าน มีดังนี้

### งานด้านโยธา การขออนุญาตปลอกสิ่งก่อสร้าง

ควรมีถนนในการสัญจรให้สะดวก เช่น ถนนคสล.ระหว่างตำบล ระบบประปา น้ำสามารถดื่มได้ และขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงตามชุมชนเพิ่มขึ้น

### งานด้านการศึกษา

ควรแจ้งผู้ปกครองทราบเวลารับเด็กและปล่อยเด็กกลับต้องชัดเจนสถานที่เหมาะสม มีห้องน้ำที่สะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวกสำหรับเด็ก ให้มีสื่อการเรียนการสอน เช่น สมุดภาพ กิจกรรม โทรทัศน์ และอนุรักษ์สืบสานประเพณีวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น บุญบั้งไฟ

### งานด้านรายได้หรือภาษี

ประชาสัมพันธ์แผนดำเนินการให้ทราบก่อนดำเนินการอย่างชัดเจน อธิบายให้ทราบโดยละเอียด เช่น อัตราการคำนวณภาษี อะไรบ้างที่ต้องเก็บภาษี จัดประชุมผู้สัมมนาเรื่องการจัดเก็บภาษีในชุมชนทุกหมู่บ้านและเจ้าหน้าที่ควรให้บริการนอกสถานที่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ

### งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การมอบเบี้ยยังชีพ ฯ)

สนับสนุนงบประมาณกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มจักรสาน จัดหาเครื่องนุ่งห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว เช่น ผ้าห่ม เสื้อกันหนาว เพิ่มเบี้ยยังชีพตามความต้องการขึ้นอีก และประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียน และการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนก่อนล่วงหน้า

### งานด้านสาธารณสุข

การป้องกันโรคติดต่อ เช่น การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ไข่เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้าควรมีที่เก็บขยะที่เป็นสัดส่วนไม่ส่งผลกระทบต่อมลพิษกับประชาชนเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีเครื่องมืออุปกรณ์ รักษาระบบบริการที่เพียงพอ

## สรุปผลการประเมินผล

### มิตินที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ต่อการบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้านสรุปได้ ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00) ได้คะแนนเท่ากับ 8

2. งานด้านการศึกษา ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) ได้คะแนนเท่ากับ 8

3. งานด้านรายได้หรือ ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ได้คะแนนเท่ากับ 9

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ได้คะแนนเท่ากับ 9

5. งานด้านสาธารณสุข ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้คะแนนเท่ากับ 9

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้คะแนนเท่ากับ 9

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	9

ตารางที่ 5.1 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ และภาคเอกชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		
✓ ไม่เกินร้อยละ 95	9	9	
ไม่เกินร้อยละ 90	8		
ไม่เกินร้อยละ 85	7		
ไม่เกินร้อยละ 80	6		
ไม่เกินร้อยละ 75	5		
ไม่เกินร้อยละ 70	4		
ไม่เกินร้อยละ 65	3		
ไม่เกินร้อยละ 60	2		
ไม่เกินร้อยละ 55	1		
ไม่เกินร้อยละ 50	0		
			<p>(1) งานด้านบริการกฎหมาย</p> <p>(2) งานด้านทะเบียน</p> <p>(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</p> <p>(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</p> <p>(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</p> <p>(6) งานด้านการศึกษา</p> <p>(7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</p> <p>(8) งานด้านรายได้หรือภาษี</p> <p>(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</p> <p>(10) งานด้านสาธารณสุข</p> <p>(11) งานด้านอื่นๆ</p> <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย</p> <p>(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</p> <p>(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</p>

**บรรณานุกรม**

- กุลชน ธนาพงศธร. **การบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
 ธรรมาราช,2530. ความมั่นคงของมนุษย์, 2550.
- เกรียงไกร นันทวัน. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)**  
**สาขาบรีอ**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสารคาม,2546. (ฉบับที่ 2)  
 พ.ศ.2559
- จิตตินันท์ เคชะคุปต์. **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการ  
 บริการ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช,2545.
- จินตนา บุญบงการ. **จริยธรรมทางธุรกิจ**.กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2545.
- จिरักัญญา อ่อนละออ. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหาร**  
**มาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม**.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา  
 บัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม,2546.
- ฉัตรภาพร เสมอใจ. **การตลาดธุรกิจบริการ**.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์,2546.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส,2546.
- ธารกมล อุปแก้ว. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทสยามสหบริ**  
**การ จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**.การศึกษาค้นคว้าอิสระ.สำนักวิทย  
 บริการ.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2544
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง**. รัฐ  
 ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,2546.
- บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. **หลักการวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์,2548.
- บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ. **การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน**  
**เบญจรัตน์ สีทองสุข**. รายงานวิจัยเรื่อง **ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทย-บริการ**  
**ประภัสสร อวะดี**. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล**  
**ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ**. **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์จังหวัด**  
**สุพรรณบุรี** รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร **พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น**  
**รุ่นที่ 1**.กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร,2546.พ.ศ.2542
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ.2552
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ.2552  
**พัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์**. จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคม  
 โภชนา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2550.

- ภักดี โปธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 21 ก.ค.2560.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2)
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2560
- วราบุช บรรณันท์เดช. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2546.
- วราภรณ์ ๒ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วราณพร บุญสมบัติ, (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วาทีณี ไส้จ้อ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี, 2549.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพมหานคร : TPA publishing, 2541.
- วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิต
- ศิรินารด บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- สงครามชัย ลีทองดี. นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 3 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร, 2546.

สโรชา แพร์ภาษา.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา: คณะมนุษยศาสตร์  
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา,2549.

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน  
สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก พ.ศ. 2556 แห่งชาติ,  
2544

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

ภาคผนวก



**ผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐและภาคเอกชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไป  
ปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด    2 = พึงพอใจน้อย            3 = พึงพอใจปานกลาง

4 = พึงพอใจมาก            5 = พึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลงสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน					
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3.มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4.ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5.เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีช่องทางบริการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2.สามารถเข้าถึงช่องทางบริการได้โดยสะดวก					
3.สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4.วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5.ช่องทางบริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
2.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3.เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ					
ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2.จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
3.บริเวณที่พักรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอแก่ผู้ที่มารับบริการ					
4.มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่าง					
5.มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 2 งานด้านการศึกษา

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน					
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3.มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4.ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5.เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2.สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3.สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4.วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5.ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
2.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3.เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ					
ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2.จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
3.บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอแก่ผู้ที่มารับบริการ					
4.มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่าง					
5.มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน					
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3.มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4.ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5.เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2.สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3.สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4.วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5.ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
2.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3.เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ					
ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2.จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
3.บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอแก่ผู้ที่มารับบริการ					
4.มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่าง					
5.มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางบริการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางบริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ					
ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
3. บริเวณที่พักรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอแก่ผู้ที่มารับบริการ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่าง					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 5 งานด้านสาธารณสุข

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน					
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3.มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4.ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5.เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีช่องทางบริการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2.สามารถเข้าถึงช่องทางบริการได้โดยสะดวก					
3.สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4.วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5.ช่องทางบริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
2.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3.เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ					
ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2.จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
3.บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอแก่ผู้ที่มารับบริการ					
4.มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่าง					
5.มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ด้านที่ 1. งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....

.....

ด้านที่ 2. งานด้านการศึกษา.....

.....

ด้านที่ 3งานด้านรายได้หรือภาษี.....

.....

ด้านที่ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....

.....

ด้านที่ 5. งานด้านสาธารณสุข.....

.....

คณะวิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข  
เอกสารราชการที่เกี่ยวข้อง







ภาคผนวก ค  
ภาพกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง



