



รายงานการวิจัย  
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสสันตรัตน์ อำเภอนาตุ้ม  
จังหวัดมหาสารคาม

โดย



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พ.ศ. 2561

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2560 เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ อำเภอ นาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3,792 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ จำนวน 362 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่ และจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ จำนวนตัวอย่าง ที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานบริการ จำนวน 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชน ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 24 ข้อ ตอนที่ 3 คำถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ส่วนใหญ่ เป็นหญิง ร้อยละ 54.10 เป็นชาย ร้อยละ 45.90 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 28.50 รองลงมา มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.00 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ระดับศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 25.70 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 35.60

#### 1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ อยู่ใน **ระดับ ดีมาก (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20**

## 2. ความพึงพอใจต่องานบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจแต่ละงาน พบว่า งานด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.56) คิดเป็น ร้อยละ 91.20 งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็น ร้อยละ 96.20 งานพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็น ร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกุสันทรรัตน์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุสันทรรัตน์ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลกุสันทรรัตน์ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรต่อไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสันทรรัตน์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

## 3. ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

สิ่งที่ประชาชนประทับใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสันทรรัตน์ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ดูแล และให้คำแนะนำดีมาก องค์การบริหารส่วนตำบลกุสันทรรัตน์ มีความสำคัญกับงานประเพณีต่างๆ ของชุมชนและ องค์การบริหารส่วนตำบลกุสันทรรัตน์ เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการกิจกรรมต่างๆ ปัญหาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุสันทรรัตน์ ที่ควรมีการปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ถนนบางเส้นยังไม่ดีพอในการเดินทางยังไม่สะดวกเท่าที่ควร อยากให้มีที่ทิ้งขยะเพิ่มจุดมากขึ้น และอยากให้เพิ่มช่องทางในการสื่อสาร เช่น มีเสียงตามสายเพื่อการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ส่วนงานบริการในภาพรวม มีเสียงสะท้อนที่ประชาชนผู้รับบริการอยากให้ผู้บริหารและพนักงานควรปรับปรุงแก้ไขต่อไป เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดและทั่วถึง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการเอาใจใส่ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมือง การปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าว ในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการ ปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The DryPress, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการ บริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้ง ความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปได้ ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศเพราะอาจจะเกิด ปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละ ชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน ให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการ ปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับ ความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญ เกิดขึ้น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของ รัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 28) 1) การ ปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะ เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าการปกครองมีความเกี่ยวพันมี ส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อัน พึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตย ในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518 : 6-7.) 2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการ ปกครองตนเอง (SelfGovernment) หัวใจของ การปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดย อาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทาง ประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและ แก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, หน้า 29.) 3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระ

ของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

ในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับโดยภายในองค์กรจะประกอบไปด้วยผู้นำองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในนโยบายการบริหารและมีคณะทำงานที่สามารถดำเนินงานตามนโยบายผู้บริหารเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามความต้องการ นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานราชการที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้ มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลกุสันทรรัตน์ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมให้ทันสมัยมากขึ้น นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 ก็ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญคือ รัฐต้องให้อิสระแก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและ รายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ ซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความในมาตรา 82 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ก็กำหนดให้องค์กรท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ซึ่งเท่ากับให้อำนาจประชาชนในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในมาตรา 287 ก็ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยองค์กรส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการ ที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวไว้ด้วย และในวรรคสามของมาตราเดียวกันนี้ ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ได้ระบุถึง “การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น” ซึ่งหมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยอมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ได้แก่ สภาท้องถิ่น และองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะต้องเป็นการประเมินผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริหารสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 216 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังปรากฏในมาตรา 66 และมาตรา 67 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ตามมาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรจากอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างต้นแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างต้น จะเห็นว่ามีอยู่หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจ และการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และ

ประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้นๆ ทั้งสิ้น ด้วยสาเหตุนี้ การที่องค์การบริหารส่วนตำบล กุ้งสำริด ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537. แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 จึงต้องนำ อำนาจตามพระราชบัญญัติที่ต้องดำเนินการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น และเมื่อพิจารณาตาม บทบัญญัติรัฐธรรมนูญ ที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด จึงต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนประเมินผลการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงจะถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ดังนั้น การสำรวจ การวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริดจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะ ทราบถึงผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริดว่าสอดคล้องกับพระราชบัญญัติ และความต้องการของประชาชนหรือไม่ อีกทั้งยังถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการควบคุม และตรวจสอบ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริดโดยภาคประชาชนไปพร้อมๆ กันด้วย

ผลสรุปจากการประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหารและพนักงาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้าน นโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการและเกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ยังจำนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้น ยิ่งๆ ขึ้นไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานโดยรวมของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการโดยรวมขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกุ้งสำริด
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกุ้งสำริด

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด อำเภอนาดูนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3,792 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล กุ้งสำริด จำนวน 362 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มี ภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจาก หลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของ ลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความ เชื่อมั่น 95%

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 24 ข้อแบ่งเป็น 5 ระดับใช้มาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

### 5. ข้อจำกัดของการวิจัย

5.1 การเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ การเดินทางลำบาก กลุ่มตัวอย่างจึงไม่อิสระเท่าที่ควร

5.2 ปัจจัยของวัฒนธรรมท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือ ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

### ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่สันตรัตน์ ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหาร และการจัดการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 1. สภาพทั่วไป

###### 1.1 ที่ตั้ง

ตำบลกุ้งสำริดเป็นตำบลหนึ่งในเก้าตำบลของอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ห่างจากที่ว่าการอำเภอไปทางทิศตะวันออก ประมาณ 5 กิโลเมตร

###### 1.2 เนื้อที่

ตำบลกุ้งสำริดมีเนื้อที่ทั้งหมด 18.5 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลดงยาง ตำบลหนองไผ่ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลพระธาตุ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลดอกกล้า อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลนาดูน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

###### 1.3 ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของตำบลกุ้งสำริด เป็นที่ราบสลับที่ดอน ส่วนใหญ่ใช้ทำนา ปลูกพืชไร่และพืชสวน และมีพื้นที่สาธารณะอยู่ด้วย มีแหล่งน้ำประเทหาลำห้วยและหนองน้ำกระจายอยู่บริเวณกลางตำบล ในหมู่ที่ 8 มีพื้นที่ป่าไม้ พื้นที่สาธารณะ

#### 1.4 จำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านมี 9 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านยางอโหล	จำนวน	147	ครัวเรือน
หมู่ที่ 2	บ้านกู่	จำนวน	65	ครัวเรือน
หมู่ที่ 3	บ้านดงสวรรค์	จำนวน	64	ครัวเรือน
หมู่ที่ 4	บ้านหนองแคนน้อย	จำนวน	102	ครัวเรือน
หมู่ที่ 5	บ้านหนองทุ่ม	จำนวน	66	ครัวเรือน
หมู่ที่ 6	บ้านสระบัว	จำนวน	131	ครัวเรือน
หมู่ที่ 7	บ้านหนองเปือยน้อย	จำนวน	100	ครัวเรือน
หมู่ที่ 8	บ้านดอนก่อ	จำนวน	104	ครัวเรือน
หมู่ที่ 9	บ้านโนนเมือง	จำนวน	21	ครัวเรือน

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริดนี้ เต็มทั้งหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1,2,3,4,5,6,7,8 , 9

#### 1.5 ท้องถิ่นในตำบล

- จำนวนเทศบาล - แห่ง
- จำนวนสุขาภิบาล - แห่ง

#### 1.6 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 3,792 คน แยกเป็น 1,850 คน หญิง 1,942 คน มีความหนาแน่น

205 คนต่อตารางกิโลเมตร

#### 2 สภาพเศรษฐกิจ

##### 2.1 อาชีพ

การประกอบอาชีพของประชาชนในตำบลกุ้งสำริดนี้ ประกอบอาชีพทำนาเป็นอาชีพหลัก และอาชีพอื่น ๆ เช่น รับราชการ เลี้ยงสัตว์ ทำไร่ ปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ค้าขาย และรับจ้าง

อาชีพอื่นนอกสาขาการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ อาชีพรับจ้าง ค้าขาย และอื่น ๆ

##### 2.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ธนาคาร - แห่ง
- โรงแรม - แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ 5 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม - แห่ง
- โรงสี 29 แห่ง

#### 3 สภาพทางสังคม ตำบลกุ้งสำริดนี้ประชาชนส่วนใหญ่อยู่แบบครอบครัวขนาดใหญ่

##### 3.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง(ขยายโอกาสทางการศึกษา 1 แห่ง)
- โรงเรียนมัธยมศึกษา - แห่ง
- ศูนย์การเรียนชุมชนตำบลกุ้งสำริดนี้ 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง

### 3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์	8 แห่ง	ได้แก่	
วัดยางอีโลวราราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1	ศาสนิกชนมาจากหมู่ที่ 1	
สำนักสงฆ์กุสันดรรัตน์	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2	ศาสนิกชนมาจากหมู่ที่ 2,9	
สำนักสงฆ์ดงเมืองดงสวรรค์	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3	ศาสนิกชนมาจากหมู่ที่ 3	
สำนักสงฆ์บูรพาสงคราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4	ศาสนิกชนมาจากหมู่ที่ 4	
วัดบ้านหนองทุ่ม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5	ศาสนิกชนมาจากหมู่ที่ 5	
วัดบ้านสระบัว	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6	ศาสนิกชนมาจากหมู่ที่ 6	
สำนักสงฆ์หนองเปื่อยน้อย	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7	ศาสนิกชนมาจากหมู่ที่ 7	
สำนักสงฆ์มงคลสามัคคี	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8	ศาสนิกชนมาจากหมู่ที่ 8	

### 3.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐขนาด	-	เตียง	-	แห่ง
- สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน			1	แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน			-	แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน			-	แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ			100 %	

### 3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ	-	แห่ง
- สถานีดับเพลิง	-	แห่ง

## 4. บริการพื้นฐาน

### 4.1 การคมนาคม

การคมนาคมของตำบลกุสันดรรัตน์ มีการคมนาคมประเภททางบก คือ เส้นทางรถยนต์เพียงอย่างเดียวมีทางหลวงหมายเลข 2045 เป็นถนนลาดยางตัดผ่านตำบล ในแนวเหนือ-ใต้ อีกสายหนึ่ง เป็นถนนลาดยางแยกจากทางหลวงท้องถิ่นอีกหลายสาย ซึ่งมีทั้งถนนดินและลูกรังตัดเชื่อมโยงระหว่างหมู่บ้านภายในตำบลและไปยังตำบลข้างเคียง

- ถนนคอนกรีตในตำบล	จำนวน	18	สาย
- ถนนลาดยางในตำบล	จำนวน	1	สาย
- ถนนลูกรังในตำบล	จำนวน	13	สาย
- ถนนดินในตำบล	จำนวน	5	สาย

#### การคมนาคมติดต่อกับอำเภอใกล้เคียง

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2045 เป็นเส้นทางที่ประชากรตำบลกุสันดรรัตน์ ใช้ติดต่อกันระหว่างอำเภอเมืองมหาสารคาม อำเภอนาหว้า อำเภอนาดูน ถึงอำเภอพยัคฆภูมิพิสัยทางใต้

#### 4.2 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง
- ทุกหมู่บ้านมีโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นร้อยละ 80 และโทรศัพท์สาธารณะ หมู่บ้านละ 1-2

หมายเลข

#### 4.3 การไฟฟ้า

ตำบลกุสุมาลย์มีไฟฟ้าเข้าถึงให้บริการภายในตำบลทุกหมู่บ้าน แต่ยังไม่ครบทุก

ครัวเรือน

#### 4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

แหล่งน้ำธรรมชาติในตำบลกุสุมาลย์ มีหนองน้ำและลำห้วย กระจายอยู่ในหมู่บ้าน

ต่าง ๆ ดังนี้

ลำห้วยมีทั้งหมด 3 สาย

- ห้วยวังกะสูง ไหลผ่านหมู่ที่ 1,8 และผ่านตามแนวเขตหมู่ที่ 2
- ห้วยเม็ก ไหลผ่านหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 8
- ห้วยวังหลี่ อยู่ในหมู่ที่ 2

หนองน้ำมีทั้งหมด 30 แห่ง

- หนองบักเอน หนองหว้า หนองขุ่น หนองอีไล หนองปู่ตา หนองยาง และ

หนองน้ำขุ่น ในหมู่ที่ 1

- หนองกุดฮีเหนือ และหนองกุดทองในหมู่ที่ 2
  - หนองบอน หนองกุดอ้อ หมู่ที่ 3
  - หนองกุดนาหม่อง หนองสระ หมู่ที่ 4
  - หนองกุดหล่ม หนองท่ม หมู่ที่ 5
  - หนองขนวน หนองตาคลอง หนองกุดลอก หนองมะกอก หนองกุดโต หนองไฮ
- หนองจอก หนองแก้ว หนองบัวพัฒนา และหนองสระบัว หนองหว้า หมู่ที่ 6
- สระที่หลวง หมู่ที่ 7
  - หนองสะแบง หนองก่อ หนองฟ้าไร่หมู่ที่ 8
  - หนองกุดฮีใต้ หมู่ที่ 9

#### 4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 2 แห่ง
- บ่อบาดาล 26 แห่ง ข้ำรูด 12 แห่ง

### 5. ข้อมูลอื่น ๆ

#### 5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ในเขตตำบลกุสุมาลย์ ยังไม่มีการค้นพบทรัพยากรธรรมชาติประเภทแร่ธาตุที่

5.1.1 ป่าไม้ พื้นที่ป่าไม้ของตำบลกุสุมาลย์ที่เหลืออยู่เป็นป่าอนุรักษ์ของ  
หมู่บ้าน และพื้นที่ปลูกป่าชุมชน สถานที่ท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ

5.1.2 กุ่สันตร์ตัน อยู่ในหมู่ที่ 2 มีลักษณะเป็นปรางกู่ สร้างด้วยศิลาแลง ศิลปะแบบ  
แบบ สันนิษฐานว่าจะสร้างในสมัยเดียวกับปราสาทดินอื่น ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.1.3 ศาลานางขาว ห่างจากกุ่สันตร์ตันไปทางทิศเหนือประมาณ 500 เมตร  
ในหมู่ที่ 2 สันนิษฐานว่าเป็นสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา เหตุที่เรียกว่าศาลานางขาว เนื่องจากชุด  
ของนางรูปนางอุมา ทำด้วยศิลาขาวจึงได้ชื่อว่าศาลานางขาวตามเทวรูปที่พบ

## 5.2 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน	17	รุ่น	จำนวน 333	คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ	3	รุ่น	จำนวน 55	คน
- กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ	2	รุ่น	จำนวน 58	คน

## แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1. ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจาก  
ประชาชน ในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์  
ของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่น โดยหลักแล้ว จะถูกกำหนด  
โดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และ  
พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ส่วน  
ราชการท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบัน ราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ  
กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การ  
บริหารส่วนตำบล (อบต.)

### 2. ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและ  
ความสงบเรียบร้อยประการ ดังนี้ คือ

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นเสมือนสนาม  
ของการดำเนินงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชน สอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การ  
ปฏิบัติโดยหลักการใช้สิทธิ และหน้าที่ของพลเมืองไทย
2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการ  
ปฏิบัติโดยปฏิบัติจริง จะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรค รวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการ  
แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง
3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย เนื่องจากรูปแบบของ  
การปกครองที่เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรฯ เกิดความ  
สนใจในการทำงาน และยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลาง คือ รัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็ง เนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเอง โดยการมีส่วนร่วมในชุมชน ทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

### 3. วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองท้องถิ่น มีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ สรุปได้ ดังนี้

1. เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของทางรัฐบาล ในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่า ในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณการจัดภารกิจจะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะคณะกรรมการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่า จึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่นอกชุมชน

3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่น ด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษี และนำเงินไปพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นการช่วยรัฐบาลประหยัดงบประมาณอีกทางหนึ่ง

### แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

#### 1. ความหมายของนโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์ และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคนได้ให้ความหมาย ของนโยบายสาธารณะ ไว้หลากหลายทัศนะแตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าคำอธิบายความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษา ที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลัง ของระยะเวลาการนำเสนอ ดังนี้

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

Easton (1965) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่า และผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมต่างๆที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อประเด็นการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ประกอบด้วย การตัดสินใจทางการเมือง เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ปัญหา หรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงกิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนด และปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น และ “นโยบายสาธารณะ” คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาล เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น

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

West's Encyclopedia of America Law (2008) ได้อธิบายความหมาย นโยบายสาธารณะโดยสรุปไว้ว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ด้านต่างๆ ของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งครอบคลุมไปถึงนโยบายด้านสาธารณสุข ความปลอดภัย และสวัสดิการ โดยทั่วไป เกิดจากการนำเอาความคิดเห็นของประชาชน มาสะท้อนในการกำหนดแนวทางของนโยบายแห่งรัฐ อันมีผลต่อการกำหนดยุทธศาสตร์ การวางแผน และแนวทางปฏิบัติ ซึ่งนโยบายสาธารณะ จะมีผลต่อการตรากฎหมาย การดำเนินการและการตีความของกฎหมาย

## 2. องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการนโยบายสาธารณะ ภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการ ซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตย อีกทั้งในกรณีประเทศไทย บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้ เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 75-87 ในภาคผนวกประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาแนวนโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง

ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบาย ซึ่งอาจอยู่ในรูปที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชน หรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำสัมภาษณ์ของรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไป เจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชน และจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วย แนวนโยบายแห่งรัฐด้วย

อย่างไรก็ดี เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆ หรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญาต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่า รัฐบาลจะใช้มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้ว ผลวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ ก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากขีดข้อตกลงของการค้าเสรี ที่ประเทศทำไว้กับองค์การการค้าโลก เป็นต้น

## 2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล

การตัดสินใจดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล เป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้ การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่า จะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไร ประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากน้อยกว่ากันอย่างไร การกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่น นโยบายปฏิรูปที่ดิน จะออกในรูปของกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลา เป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรง ก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาล แต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นการดำเนินนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้าง และต้องการให้มีผลตลอดไป หรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่น การกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมาย ส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉิน ก็จะตัดสินใจดำเนินการ และกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

## 3. กิจกรรมของรัฐบาล

กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งที่บ่งบอก ให้เห็นถึงการดำเนินการตามนโยบาย ของหน่วยงานของภาครัฐ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่า มีการกระทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะ ที่กำหนดไว้อย่างไร หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร และมีมากน้อยเพียงใด เช่น นโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหาร เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไปจากการตรวจสอบว่า อาหารเป็นอันตรายหรือไม่ แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วย เพราะถ้าหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัท ก็เท่ากับว่า รัฐบาลไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขาย เพราะไม่เกรงกลัวบทลงโทษ)

อย่างไรก็ดี เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมรัฐบาลได้จากโครงการ และแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร และดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใด เช่น โครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของเรื่องการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้น มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึง แต่สิ่งที่มีได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือ การให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านไปกู้เพื่อทำประโยชน์ ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ ดังนั้น จากการประเมินผลตามผลภายหลัง จึงมีรายงานออกมาว่า กองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 50 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมด จำนวน 50,000 ล้านบาท เป็นการใช้จ่ายไม่ถึงครึ่งเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

## 4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาล

โดยปกติ การดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการประเมินเป้าหมาย หรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้น ซึ่งผลลัพธ์ที่

เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรม จึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกิจกรรม รัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้น ผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้ม จำนวนผู้กระทำผิดน้อยลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่า นโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุที่ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

### 3. ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะอีกความหมายหนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อประโยชน์ของเรา ซึ่งเป็นนิยามที่ดูง่ายที่สุด แต่ในกระบวนการ นโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้น สมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้น ประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่เพียงผู้เดียวในการดำเนินการ และต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกา ถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ว่ายน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำ การออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศ และยังมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติด้วย

แต่เนื่องจากระบอบการเมืองของอเมริกา ไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้น แต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วน และแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐ และรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐ ประกอบด้วย 3 ส่วน มี 50 มลรัฐ และมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามระบอบการเมือง 3 ส่วน คือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการ ซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของนโยบายสาธารณะด้วย เช่น การออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของตาข่ายจับกุ้ง เพื่อไม่มีขนาดเล็กเกินไป จนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเล ซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวม จึงออกในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตาม ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐ หรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีกฎหมายย่อยประกอบด้วยก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะแต่ละมลรัฐก็ได้ เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มี ซึ่งแตกต่างกันดังกล่าว ก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐ มีขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น แตกต่างกันไปเป็นได้ ดังนั้น จะเห็นว่านโยบายสาธารณะของอเมริกา จะมีความหลากหลาย แตกต่างกันในแต่ละประเภท นอกจากนี้ สาเหตุการที่มีการออกกฎหมายระดับมลรัฐ และท้องถิ่น ก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่า รวมทั้ง อาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (Congress) นอกจากนี้ ในส่วนของเจ้าหน้าที่รัฐระดับท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน และความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภา ซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้น การเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่น จึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญ ที่เป็นกลางมากกว่านักการเมือง

ตามหลักการจำแนกประเภท (Typology) นักวิชาการได้พัฒนาจำแนก ประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุด โดยทั่วไปจะแบ่งประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การแบ่งประเภทแบบนี้ แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบาย แต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับ แนวคิดรัฐศาสตร์ ซึ่งอยู่ภายใต้ันนโยบายเหล่านี้ได้

ทฤษฎีการแบ่งประเภทของนโยบายของ Theodore Lowi, Randall Ripley และ Grace Franklin ทฤษฎีการแบ่งประเภทของนโยบาย(Policy typologies) ได้พัฒนามาเป็นลำดับ กระทั่งจนถึงยุคใหม่ของการพัฒนา การแบ่งประเภทของนโยบาย ซึ่งเริ่มในปี ค.ศ. 1964 Lowi(1964) ได้วางรูปแบบการจำแนกประเภทของนโยบายที่ดีไว้แบบหนึ่ง ซึ่งเป็นที่นิยมใช้สอนในระดับมหาวิทยาลัยทั่วไปในปัจจุบัน Lowi ได้จำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม เช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (Farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลาง ให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน (Local infrastructure) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีเงินสร้างเขื่อนกันแม่น้ำ ต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบิน ทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้ โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหาร และกระบวนการด้านงบประมาณ นโยบายนี้จะทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภา เพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของพวกเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาท้องถิ่นของพวกเขา เพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไป แต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้น บ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรม โดยยึดตามสัดส่วนภาษีของผู้เสียภาษีในแต่ละปี แต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย

อย่างไรก็ดี Lowi ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The end of Liberalism (1979) ว่า เนื่องจากในอดีตการดำเนินโครงการรัฐบาล มักจะก่อให้เกิดมีผู้ได้รับผลประโยชน์ และกลุ่มที่เป็นตัวแทนได้รับผลประโยชน์เสมอ ดังนั้น Lowi จึงเรียกกระบวนการเมืองของอเมริกา แบบนี้ว่า “เสรีนิยมกลุ่มผลประโยชน์” (interest group liberalism) ซึ่งเป็นระบอบการเมืองที่ทุกกลุ่มผลประโยชน์ เรียกร้องการสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง ดังนั้น สมาชิกพรรคการเมืองที่รับการเลือกตั้งก็จะสนใจให้บริการ แก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะมากกว่าจะให้ผลประโยชน์แก่สาธารณชน

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้บังคับ หรือควบคุมธุรกิจ ซึ่งการควบคุมมีอยู่ 2 ประเภท คือ นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน หรือ Competitive regulatory policy และนโยบายควบคุมแบบปกป้อง หรือ Protective regulatory policy

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน เกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ผู้ส่งสินค้าส่งให้มีเพียง 2-3ราย และเป็น 2-3รายที่คัดมาจากผู้ส่งสินค้าจำนวนมากที่แข่งขันกัน” เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ และการออกใบอนุญาตแฟรนไชส์ (franchise) เพื่อให้มีสิทธิในการใช้คลื่น อีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมายยา การรักษาพยาบาล วิศวกรรม ไฟฟ้า ประปา และช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมวิชาชีพ เช่น อาชีพทนายความ หรือ

ใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้ แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่มี มาตรการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคน และเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพ แต่ข้อดีคือ สามารถจะกำหนด หรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้นๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติก็จะมีกำหนด คุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับอนุญาต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม นโยบายควบคุมแข่งขันนี้ ส่วนมาก แล้วจะไม่เป็นที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐ นโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทยเป็นประเทศเล็ก จึงออกมาในแบบรวมทั้งประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้อง เป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้อง สาธารณชน จากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effect of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศ ผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจ กฎหมายที่ ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภค หรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่เป็นที่พึงพอใจของธุรกิจ เพราะ นอกจากจะถูกตรวจอย่างเข้มงวดแล้ว ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวัง คุณภาพ หรือปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้กำไรของธุรกิจลดลง

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมา เพื่อทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมันเกี่ยวข้องกับรัฐบาล และผู้นำ ซึ่งถูกเรียกว่า สมาคมชั้นสูงสุด (peak association) ในด้านการจัดทำนโยบาย โดยทั่วไป นโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดิน สิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคม และกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้นิยามนี้ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนได้รวมเอาสวัสดิการสิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความช่วยเหลือแก่เมืองและ โรงเรียนที่ขัดสนยากจน เป็นต้น นโยบายแบบนี้ยากที่จะผ่านรัฐสภาได้ เพราะจะต้องทำให้กลุ่มที่มี อำนาจต่ำมีมากกว่ากลุ่มผลประโยชน์ที่มีอำนาจสูง หรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องชักชวนให้กลุ่มที่มี อำนาจสูงกว่าเห็นว่ามันเป็นสิ่งถูกต้อง และยุติธรรมที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กลุ่มที่มี อำนาจน้อยกว่า

ในกรณีของไทย การออกกฎหมายภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน รวมทั้งการปฏิรูป ที่ดิน เป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่า กฎหมายดังกล่าวนี้ แทบจะไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบรัฐสภาเลย เพราะคนร่ำรวย ซึ่งแม้ว่าจะเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียผลประโยชน์ ก็ จะกีดกันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ดังจะเห็นได้ว่า พรรคการเมืองต่างๆ จะเสนอนโยบายในช่วงการ หาเสียง แต่ก็ไม่เคยมีการผลักดันเข้าสภาเป็นรูปธรรมแม้แต่ครั้งเดียว

#### 4. ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะ ถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาล เพราะ เกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาล ตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้ง จนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

1) เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐ ในอันที่จะแก้ปัญหา ให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่างๆ ของประชาชน เช่น นโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าระหว่างประเทศ

การอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม ใช้จ่ายของรัฐบาลท้องถิ่น และการป้องกันประเทศ

2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวข้องในสวนใด จะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับนโยบาย

3) ช่วยให้ประชาชนรับรู้บทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหา และเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

### 5. นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะและภาคประชาสังคม (Civil Society) ถือว่าเป็นความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ทั้งด้านความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆ ก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อเกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียว แม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์ หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (internal rate of returns) เมื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่น เช่น โครงการสร้างทางด่วนสาย A แม้จะช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรได้ แต่ประชาสังคมก็มีคำถามว่า คุ่มค่าหรือไม่ ควรทำหรือยัง หรือควรทำโครงการอื่นก่อน เป็นต้น ในสังคมประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ประชาสังคมจึงมีบทบาทตรวจสอบ และวิพากษ์วิจารณ์การกำหนดโครงการนโยบายสาธารณะของรัฐอย่างเต็มที่

อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุด คือ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคม ซึ่งที่จริงผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือ ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบาย ซึ่งได้แก่รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชน ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนน สาย A แต่กลับไปสร้างสาย B ทั้งที่ สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้าน ซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างถนน สาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบาย ซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่มิควรได้จากการเลือกโครงการนั้น ซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบายทำให้สาธารณชนเสียหาย หรือได้รับผลประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้

บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้า จึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขรุจี. 2546)

#### 1. ความหมายของ ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือ ความพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งคำนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ให้ความหมาย ของ ความพึงพอใจ สรุปใจความสำคัญได้ ดังนี้

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ทศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองตามความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้าง เป็นเดือนตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพึงพอใจและมีความรู้สึก (ทศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร

ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทศนคติ ที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะเป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว และทำให้บุคคลนั้นมี ความรู้สึกหางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี ก็หมายถึงความพึงพอใจ

ฮอร์นบี (Hornby. 2000) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ ซึ่งได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของคนอย่างดีสมบูรณ์ที่สุด (อ้างถึงใน ธารกมล อุปแก้ว. 2544)

จากความหมายของนักวิจัยและนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นผลสืบเนื่องมาจากทศนคติ รวมไปถึงอาจจะเกิดจากองค์ประกอบหรือปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหลายประการ เช่น ประการแรก ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ อายุ การศึกษา เชื้อชาติปัญหา และความสนใจในการทำงาน ประการที่สอง ปัจจัยด้านงาน เช่น ลักษณะของงาน ทักษะและความชำนาญในการทำงาน ขนาดหน่วยของงาน เป็นต้น ประการที่สาม ปัจจัยด้านการจัดการ เช่น ความมั่นคงในงาน โอกาสเลื่อนขั้นก้าวหน้าในงาน อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และประการสุดท้าย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สิ่งแวดล้อมด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งความพอใจในองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจมาก ก็จะส่งผลให้สามารถอดุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญา เพื่อที่จะทำการในสิ่งนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) ที่ได้กล่าวถึง ความพอใจในการบริการสรุปใจความสำคัญได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกหางบวกของบุคคล ที่เป็นผลมาจากกการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งความพอใจในการบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ 1) ความพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) ความหมายประการที่หนึ่งนี้ ตามแนวคิดของนักการตลาด จะจำแนก

ความหมายแยกย่อย ออกเป็นสองประการคือ ประการที่หนึ่ง นิยามยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ประการต่อมา คือ ยึดสถานการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก 2) ความพึงพอใจของผู้บริการ ความพึงพอใจของทั้งสองความหมายดังที่กล่าวมา ต่างก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ที่จะขับเคลื่อนให้การบริการดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น หากองค์กรสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ มีความรู้สึกในทางบวก ย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้น ๆ

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมอง ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Donnelly, Jr et al. 1997: 271-273)

ทฤษฎีนี้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกันแต่มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ซึ่งจะเป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม อีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองอีก

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยค่าจ้างสวัสดิการ ให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้คำรักษาพยาบาล และอื่นๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันคุณภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคม และการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยความเห็นของผู้ที่ทำงานก่อน ในเรื่องการบรรจุคนใหม่เข้าทำงาน ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้ตนเองรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ ยกย่องชมเชย มอบหมายงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

จากทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถสรุปใจความสำคัญได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงาน

ระดับผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

## 2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

เคย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer, 1972) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ขึ้นมา เรียกว่า ทฤษฎี อี อาร์ จี (ERG Theory) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow ซึ่ง อี อาร์ จี ได้แบ่งความต้องการมนุษย์ เป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้ คือ (Alderfer อ้างถึงใน กรนิกา หลีกุล, 2554 : 209)

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence need: E) หมายถึง ความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวัน ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ซึ่งเปรียบเทียบกับความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านความปลอดภัย

2. ความต้องการด้านสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness need: R) หมายถึง ความต้องการความสัมพันธ์กับสังคมรอบด้าน อาทิ เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมไปถึงบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในความต้องการในขั้นนี้ เปรียบเทียบกับความต้องการทางด้านสังคมและความรักที่ Maslow กำหนดไว้

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth need: G) หมายถึง ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความต้องการประเภทนี้ เปรียบเทียบกับความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต ของ Maslow

## 2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน กับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกัน และปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factor เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ ทำที่ ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นบวก และไม่ผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (social Status) ความมั่นคง (Stability) สถานภาพการทำงาน (Working Condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่ง คือ ปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจ มีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ได้แก่ ลักษณะของงาน (The work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Responsibility) และความสำเร็จ (Success)

## 2.4 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (McClelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกัน คือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (Power) และ

ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนเราจะมีอยู่เพียง 2 ชนิด คือ ต้องการความสุขสบาย และต้องการความปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ จะเกิดขึ้นภายหลัง ด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ค้นพบขนบวิทยาหาสิ่งต่างๆ เหมือนกัน จึงมีประสบการณ์ในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ มาคล้ายกัน จนในที่สุด มนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่ต่างกันเล็กน้อย ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

### 1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (achievement)

คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายในชีวิตไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆ ให้ประสบผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ตั้งใจเอาไว้ แต่จะคำนึงถึงรางวัล หรือผลประโยชน์ที่ได้จากการทำงาน มากกว่านั้นคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ

1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย

2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่า เป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่า หรือความสำเร็จของงานที่ทำ

3) ความต้องการที่จะควบคุมผลการทำงาน ที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไป และไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมผู้ใดผู้หนึ่ง รวมทั้งการไม่ชอบการทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

### 2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power)

คนที่ต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น จะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้ง ทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่น หรือพยายามพูดจาท้าทายล้ามให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะไม่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูง ถ้าหากมีโอกาสให้เขาได้แสดงออกมาในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มใจ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ จะเชื่อบรรยากาศที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำและพร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร และเชื่อมั่นในความถูกต้อง

### 3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation)

เป็นการให้ให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น เพราะฉะนั้น คนที่มีความต้องการทางด้านสายสัมพันธ์ประเภทนี้มีมาก มักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากคนอื่น โดยพยายามทำให้ตนเองเข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของคนอื่น และพยายามจะทำให้ตนเป็นคนจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสรู้จักและสื่อสารกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้แสวงหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาในข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมาย และไม่จำกัด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการ

อีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนไม่เหมือนกัน ทั้งนี้มนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกัน ทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่

## 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับจากการบริการ ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้น อาจไม่คงที่และแปรผันไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตรงความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสม และผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน

3. สถานที่บริการ ท่าเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก และสถานที่ตั้งของสถานให้บริการ มีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสะดวก ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

4. การส่งเสริมแนะนำการบริการ เช่น การที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่างๆ ในการบริการ ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้เหมือนกัน

5. ผู้ให้บริการ ถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่า ทำอย่างไรจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น บรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียง ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

7. กระบวนการบริการ ได้แก่ วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไร จึงจะสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดี ก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จिरกัญญา อ่อนล่อ, 2546: 6)

นอกจากนี้ เกียงไกร นันทวัน (2546: 12) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการว่า ขึ้นอยู่กับ ปัจจัย 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งหมายถึง ผู้บริการจะต้องรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการ แต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่า ผู้รับบริการจะต้องรับรู้วิธีการนำเสนอ ในกระบวนการการให้บริการ ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เช่น ในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการ

ตามบทบาทหน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การให้บริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคน

#### 1. ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ. 2543 (2546: 607) ได้ให้ความหมายคำว่า “บริการ” ว่า หมายถึง ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่างๆ

จินตนา บุญบงการ (2545: 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการ ไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ และสัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสียมสูญได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวราศาสตร์. 2546: 17) ได้กล่าวถึงงานบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ และถูกนำเสนอให้กับผู้อื่น แต่ทั้งนี้อาจถูกนำเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้ และคุณภาพของการให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ให้บริการอะไร (what- function quality of the process) @) ให้บริการอย่างไร (How-technical of the outcome)

ฉัตรพร เสมอใจ (2546: 10) ได้แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการบริการ ไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอ หรือขายกิจกรรมที่จัดทำขึ้น ร่วมกับการขายสินค้า

เบญจพร พุดคำ (2547: 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง งานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นรวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548: 9) ที่กล่าวถึง การบริการ ไว้ว่า เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กร หรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลงานของการกระทำนั้นๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

สมิต สัจฉกร (2550: 14 ) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการ ไว้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการให้บุคคลต่างๆ ที่ได้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลนั้นๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

จากความหมาย การให้บริการ ที่กล่าวมาในข้างต้น สรุปใจความสำคัญของการให้บริการ ได้ว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการ ได้รับความช่วยเหลือ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ของผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึง ประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการต้องการ เช่น เวลาที่รวดเร็วที่สุด คุณภาพที่ดีที่สุด ความสำเร็จที่สูงสุด ตลอดจน กริยาท่าทางที่ดีที่สุดเพื่อที่จะให้ผู้รับบริการพอใจที่สุด และย้อนกลับมารับบริการอีกครั้งต่อไป

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos(อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวราศาสตร์. 2546: 17) ได้กล่าวถึงการบริการ สรุปใจความสำคัญ ได้ว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังว่า ตรงกับประสบการณ์หรือไม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาศัยหลักการ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเป็นมืออาชีพและทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) ทักษะดังกล่าว ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จาก การที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน

2. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหาได้ทันทีทันใด และด้วยท่าที่เป็นมิตร

3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการรวมไปถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า จะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้ ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงที ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการ บริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ

กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 37-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการที่ดี ประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้ 1) มีวิสัยทัศน์ที่มีคุณค่าทันสมัยเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ 2) มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการในการให้บริการที่ดี 3) มีการจัดแบ่งงานบริการที่ดีและเหมาะสม

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ไว้ทั้งหมด 11 ประการ ดังนี้คือ 1) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ รู้สึกสบายใจ 3) พร้อมทั้งจะรับฟังผู้อื่นพูด 4) ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าด้อยความรู้หรือโง่ 5) มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่า ผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือมีความสนใจในเรื่องใด 9) มีความอยากรเรียนรู้และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ 11) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่าง สิ่งที่ไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

จากแนวคิดที่กล่าวมาในข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่จะต้องนำเสนออีกประการหนึ่งคือ หลักการบริการที่ดี ซึ่ง ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี 10 ประการไว้ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งกระทำโดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้า และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2. การให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ โดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการให้บริการอย่างสูงสุด
3. การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียงหนึ่งจุดในการให้บริการ หรือใช้พนักงานหนึ่งคนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่อ เพื่อให้การบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน เหมือนติดต่อหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้า หรือผู้จัดการ จะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมาย อำนาจในการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน เมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้น และกลับไปอย่างมีความสุข
10. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายปรับปรุงคุณภาพ และปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

แคทซ์ และดาเนท (Katz and Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ชีระคำศรี 2540: 12-22) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการ การให้บริการประชาชนนั้น สรุปใจความสำคัญ ได้ว่า หลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วย หลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะพนักงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้อง กำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่าย และตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้
2. ปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การที่ประชาชนนั้น ควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามกฎเกณฑ์ และยึดหลักกฎหมาย อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การบริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึก และความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่น น้ำเสียง น้ำเสียงในการสนทนา กริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทพร รัฐถาวร (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพ การบริหารของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด สาเหตุเกิดจากการขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ขาดคู่มือการบริการที่ประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการเทศบาล ขาดอุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ ผู้รับบริการใช้สิทธิ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจน ความพึงพอใจของผู้บริหาร ในทุกประเด็นที่ศึกษาแล้ว กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจมากมาย และหลักกิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มขึ้น แนวทางการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการอบรมพัฒนาผู้ให้บริการ และจัดทำคู่มือบริการประทับใจ และคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการสำหรับประชาชน ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว กิจกรรมแทรกแซงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีความรู้ความเข้าใจการให้บริการและการปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น ในส่วนของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมากขึ้น แตกต่างจากก่อนการได้รับกิจกรรมแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ การบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดให้สะดวกสบาย รวดเร็วและมีคุณภาพ

สุธีรา ตะริโย (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัย สรุปได้ว่าผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับสอง คือ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจ เป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ กริยามรรยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการ ด้านความสุภาพในการให้บริการ รองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเต็มใจของผู้ให้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการรัฐวิสาหกิจขนาดย่อม

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ความสอดคล้องของการให้บริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการ อันดับสอง คือ การปฏิบัติของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียน จากผู้รับบริการ และความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ

นิรันดร์ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ซึ่งผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้าน และรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความ

แตกต่างของคุณภาพการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพในภาพรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรณช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก คือ การให้คำปรึกษาและการบริการก่อนกลับบ้าน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานวิจัยเรื่องนี้ คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ ควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นการบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน

ศรินารถ บัวสอน (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด และการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด รวมรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศาน์ วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2549) ได้ทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2549 พบว่า ชาวตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,136 ราย แยกเป็นตัวอย่างใน 38 ชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ รวม จำนวน 1,015 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.35 ในเขตชุมชนพิเศษ (ในเขตสถาบันการศึกษา) 5 ชุมชน จำนวน 81 ราย และ 1 กลุ่มตัวอย่าง จากนอกเขตเทศบาลที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 40 ราย ผลการประเมินพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมากทุกบริการของหน่วยงาน ( $\bar{X}=3.70$ ) โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในการให้บริการของสำนักงานสถิติกับสำนักงานศึกษามีโรงเรียนเทศบาลเป็นอันดับแรก ( $\bar{X}=3.79$ ) รองลงมา คือ สำนักงานช่าง ( $\bar{X}=3.73$ ) และสมาชิกสภาเทศบาล ( $\bar{X}=3.70$ ) สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X}=3.69$ ) และสวัสดิการสังคม ( $\bar{X}=3.67$ ) สำนักงานคลัง ( $\bar{X}=3.67$ ) สถานธนาภิบาล (โรงจำนำ) ( $\bar{X}=3.65$ ) และกองวิชาการและแผน ( $\bar{X}=3.57$ ) ตามลำดับ

สโรชา แพร่ภาษา (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกล ส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และระบบประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำเดือน มกราคม-สิงหาคม 2549 และ 3) ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ 2549 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านภารกิจ

วัดผลการเครื่องจักรกล ส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา ระบบประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 86.40% ระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านภารกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำปีเดือน มกราคม-สิงหาคม 2549 ระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ 2549 คิดเป็นร้อยละ 86.20%

บุญเลิศ ธงสะอาด และสมศักดิ์ บุญชูบ (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต่อประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความพึงพอใจของป้ายต่างๆ เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ บอร์ดจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ เป็นต้น

ประภัสสร อวะวดี (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ต้องการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์สา อำเภอกำแพง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต้องการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์สา อำเภอกำแพง จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ต้องการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์สา อำเภอกำแพง จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน พบว่า แตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551) ได้ทำการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยตัวอย่างทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งแวดล้อมและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

สมหมาย เปี้ยถนอม. (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 3 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการวิชาการ 2) ด้านกิจการนักศึกษา และ 3) ด้านการบริการอาคารสถานที่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ทั้ง 3 ด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.24 3.28 และ 3.20 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพพร้อมกัน โดยมีวิธีดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการสร้างเครื่องมือ
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ อำเภอ นาดูน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3,792 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ อำเภอ นาดูน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 352 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจง จากประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคามจำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่าง ตามตารางของ ยามานะ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ  
N = ขนาดของประชากร  
E = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

#### แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{3,792}{1 + (3,792)(0.05^2)} = \frac{3,792}{1 + (3,923)(0.05^2)} = \frac{3,792}{1 + 9.48}$$
$$= 361.83$$

เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มตามหลักสถิติ จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 362 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ

### วิธีการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีขั้นตอนการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์ เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย ให้มากที่สุด
2. กำหนดขอบเขตเนื้อหาแล้วเขียนข้อคำถาม
3. สร้างแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 16 ข้อแบ่งเป็น 5 ระดับใช้มาตราส่วนประมาณค่าดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 :

- ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  
 ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก  
 ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง  
 ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย  
 ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

#### 4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เพื่อใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น โดยส่งผู้เชี่ยวชาญดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าถูกต้องเหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษา และความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น

5. นำแบบวัดไปทดลองใช้กับประชาชนในหมู่บ้านที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
6. คัดเลือกข้อที่มีคุณภาพ ได้แบบวัด จำนวน 24 ข้อ
7. จัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล จะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามที่ใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสันทรินทร์ โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือก จะใช้วิธีการ 2 วิธี ตามแก่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ในกรณีที่ประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง สามารถจะทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองก็ได้ ก็จะทำให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่า ผู้ตอบได้ตอบครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามเพิ่มเติม เพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้
2. ในกรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้รวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วน ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น โดยการตรวจแบบสอบถามและการให้คะแนนรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2. แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของประชาชน

โดยกำหนดเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

โดยในขั้นตอนที่ 2 นี้ จะแบ่งระดับความพึงพอใจออกมาเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยเกณฑ์สำหรับความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 20 - 30)
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย (ร้อยละ 30.2 - 50)
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ 50.2 - 70)
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก (ร้อยละ 70.2 - 90)
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 90.2 - 100)

#### สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101-102) ได้แก่
  - 1.1 ร้อยละ (Percentage)
  - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
  - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

## 2. สถิติในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 :115) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับเนื้อหาในกิจกรรม  
 $\sum R$  แทน ผลรวมระหว่างคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด  
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 118)

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ  $r_{tt}$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค  
 K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบสอบถาม  
 $s_i^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ  
 $s_t^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสันดรรัตน์ สามารถเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางแสดงผล ด้วยค่าสถิติและพรรณนาอธิบายผลโดยจำแนกผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่องานบริการ

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่สอบถามได้จากกลุ่มตัวอย่างแสดงเป็น จำนวน และร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

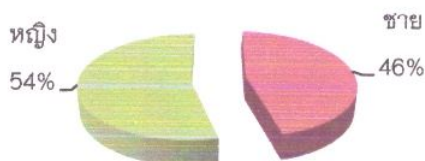
ตารางที่ 1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ มีดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	166	45.86
หญิง	196	54.14
รวม	362	100

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.14 และเป็นเพศชาย 166 คน คิดเป็นร้อยละ 45.86

ภาพที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของคุณสมบัติทั่วไป

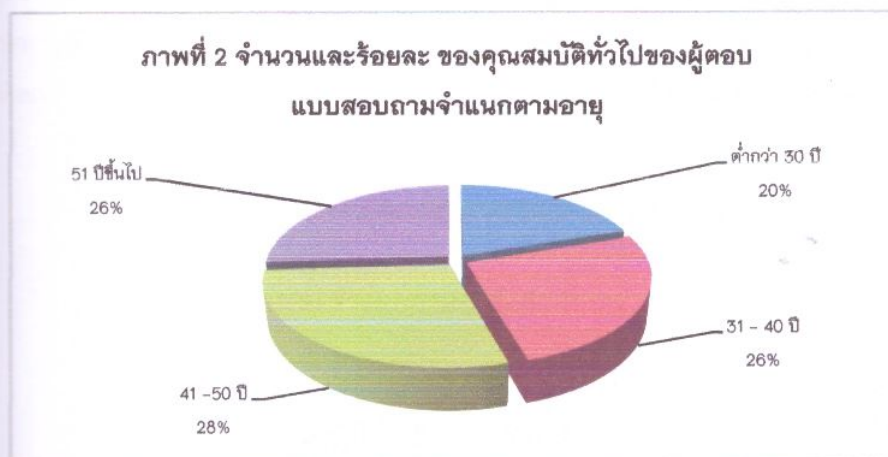
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ มีดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	72	19.89
31 - 40 ปี	93	25.69
41 - 50 ปี	103	28.45
51 ปีขึ้นไป	94	25.97
รวม	362	100.00

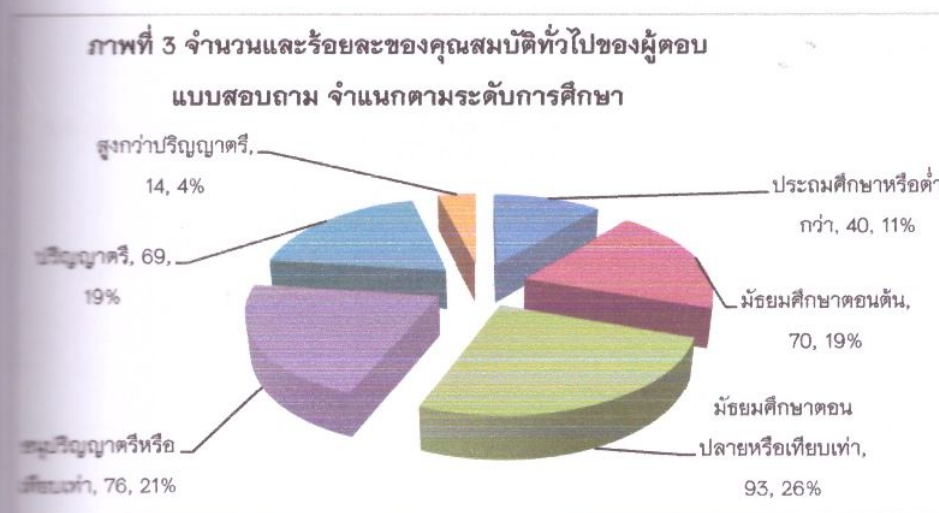
จากตารางที่ 2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.45 รองลงมา คือ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.97 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.69 และ และน้อยที่สุดคืออายุ ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.89



ภาพที่ 3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา มีดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	40	11.05
มัธยมศึกษาตอนต้น	70	19.34
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	93	25.69
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	76	20.99
ปริญญาตรี	69	19.06
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.87
รวม	362	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.69 รองลงมาที่มีการศึกษา ระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.99 รองลงมาที่มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 19.34 รองลงมาที่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.06 รองลงมาที่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 11.05 และน้อยที่สุด มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.87

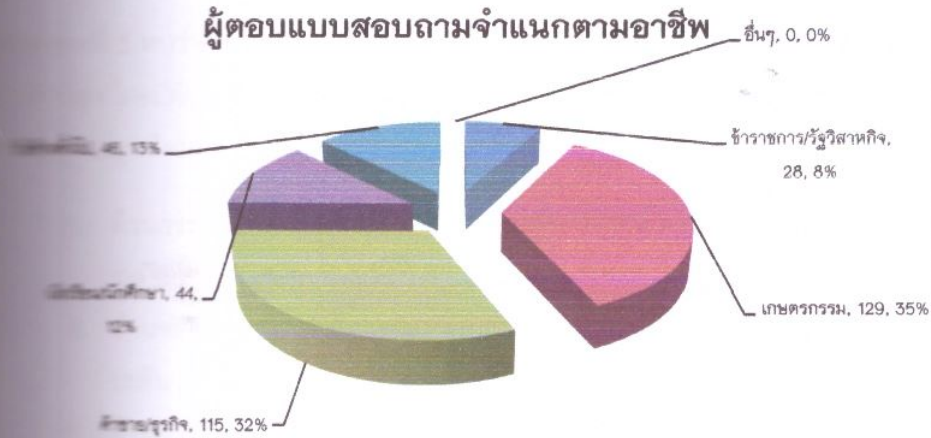


ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ มีดังนี้

ชื่ออาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	7.73
เกษตรกร	129	35.64
ศิษย์/ธุรกิจ	115	31.77
แม่บ้าน/นักศึกษา	44	12.15
อื่นๆ	0	0.00
รวม	368	100.00

ภาพที่ 4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.64 รองลงมา มีอาชีพธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.77 รองลงคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 12.71 รองลงมา มีอาชีพ แม่บ้าน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.15 รองลงมา มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.73 และน้อยที่สุด มีอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.00

ภาพที่ 4 จำนวนและร้อยละของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ



## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่องานบริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่องานบริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )	75.20	3.76	1.30	มาก
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ กริยาวาจา ความเต็มใจให้บริการ)	95.80	4.79	0.46	มากที่สุด
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ แก้อื้อน้รอน้ำดื่ม กระจก ปากกา)	95.80	4.79	0.48	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุด-หรือนอกสถานที่)	96.00	4.80	0.49	มากที่สุด
รวม	91.40	4.56	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก (Mean = 3.79 ) คิดเป็นร้อยละ 75.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.79 ) คิดเป็นร้อยละ 95.80
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.79 ) คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.80 ) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่องานบริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านที่ 2 งานด้านการศึกษา</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )	96.00	4.80	0.48	มากที่สุด
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ ทรียวาจา ความเต็มใจให้บริการ)	95.60	4.78	0.51	มากที่สุด
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ แก้อื้อนึ่งรอ น้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)	95.20	4.76	0.53	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจงข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุด-หรือนอกสถานที่)	95.80	4.79	0.57	มากที่สุด
รวม	95.60	4.78	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานด้านการศึกษา ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.80 ) คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ (Mean = 4.78 ) คิดเป็นร้อยละ 95.60
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ (Mean = 4.76 ) คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่องานบริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ภาพที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี</b>				
ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว ภาษีอย่างชัดเจน )	96.00	4.80	0.54	มากที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ ความสะอาด ความเต็มใจให้บริการ)	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ห้องน้ำ เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)	95.60	4.78	0.52	มากที่สุด
ช่องทางในการให้บริการและรับบริการ (เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล เว็บไซต์ บริการวันหยุด-พิเศษสถานที่)	95.80	4.79	0.49	มากที่สุด
รวม	95.60	4.78	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานด้านรายได้หรือภาษี ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80 ) คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76 ) คิดเป็นร้อยละ 95.20
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.78 ) คิดเป็นร้อยละ 95.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.79 ) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านงาน  
สาธารณสุข

ความพึงพอใจต่องานบริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านที่ 2 งานด้านสาธารณสุข</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ ระยะเวลา ความเต็มใจให้บริการ)	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)	95.80	4.79	0.51	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุด-หรือนอกสถานที่)	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานสาธารณสุข ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการงานพัฒนาสังคม และสวัสดิการชุมชน

ความพึงพอใจต่องานบริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านที่ 5 งานพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )	96.20	4.81	0.46	มากที่สุด
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ ปรึกษาจาก ความเต็มใจให้บริการ)	96.40	4.82	0.44	มากที่สุด
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ แก้อื้อนั่งรอ น้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)	96.40	4.82	0.42	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจงข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุด-หรือนอกสถานที่)	96.00	4.80	0.45	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่องานบริการงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการงานป้องกันและ  
บรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่องานบริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านที่ 6 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )	95.20	4.76	0.53	มากที่สุด
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ หรือจาก ความเต็มใจให้บริการ)	96.80	4.79	0.52	มากที่สุด
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น โทรศัพท์ แก้อินเทอร์เน็ต น้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)	96.40	4.82	0.47	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจกข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุด-หรือนอกสถานที่)	96.80	4.84	0.45	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76 ) คิดเป็นร้อยละ 95.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82 ) คิดเป็นร้อยละ 95.80
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.82 ) คิดเป็นร้อยละ 96.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.84 ) คิดเป็นร้อยละ 96.80

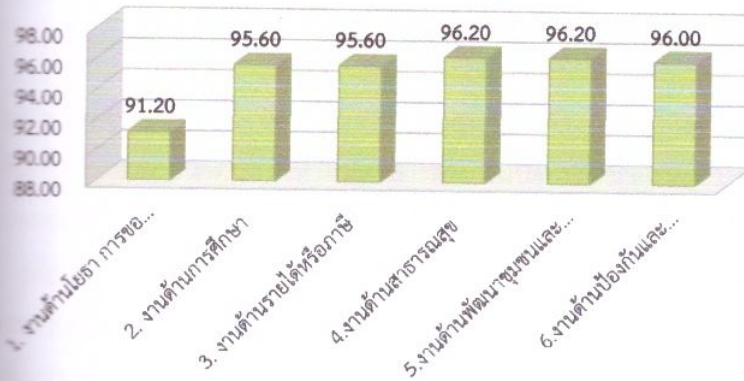
ตารางที่ 11 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการทั้ง 6 งาน พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ความพึงพอใจต่องานบริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>งานบริการทั้ง 6 ด้าน</b>				
1.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	91.20	4.56	0.46	มากที่สุด
2.งานด้านการศึกษา	95.60	4.78	0.48	มากที่สุด
3.งานด้านรายได้หรือภาษี	95.60	4.78	0.49	มากที่สุด
4.งานด้านสาธารณสุข	96.20	4.81	0.43	มากที่สุด
5.งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน	96.20	4.81	0.41	มากที่สุด
6.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
รวม	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 เมื่อพิจารณาแต่ละงาน พบว่า ทุกด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.56 ) คิดเป็นร้อยละ 91.20
2. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.78 ) คิดเป็นร้อยละ 95.60
3. งานด้านรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.78 ) คิดเป็นร้อยละ 95.60
4. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.81 ) คิดเป็นร้อยละ 96.20
5. งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81 ) คิดเป็นร้อยละ 96.20
6. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80 ) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ภาพที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ  
ทั้ง 6 ด้าน



ภาพที่ 5 แสดงร้อยละของผู้มารับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลสุรินทร์ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

ภาพที่ 6 แสดงรูปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

แสดงรูปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการผู้รับบริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

สิ่งที่ประชาชนประทับใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุรินทร์ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ดูแล และให้คำปรึกษาให้คำแนะนำดีมาก องค์การบริหารส่วนตำบลสุรินทร์ ให้ความสำคัญกับงานประเพณีต่างๆ ของชุมชน และ องค์การบริหารส่วนตำบลสุรินทร์ เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการกิจกรรมต่างๆ ปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุรินทร์ ที่ควรมีการปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ถนนบางเส้นยังไม่ดีพอการบริการยังไม่สะดวกเท่าที่ควร อยากให้ที่ทิ้งขยะเพิ่มจุดมากขึ้น และอยากให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชนสัมพันธ์ เพิ่มมากขึ้น ส่วนงานบริการในภาพรวมมีเสียงสะท้อนที่ประชาชนผู้รับบริการอยากให้ผู้บริหารและพนักงานควรปรับปรุงแก้ไขต่อไป เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดและมีความสุข ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการเอาใจใส่ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2561 เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการ ได้แก่

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 362 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ โดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1.คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

###### 1.คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นหญิง 196 คน ร้อยละ 54.10 และเป็นเพศชาย 166 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 28.50 รองลงมาคืออายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.00 รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 25.70 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 19.90 จำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 25.70 มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 21.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 19.30 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 19.10 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 11.00 และมีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.90 จำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 35.60

รองลงมาคือค้าขาย/ประกอบธุรกิจ ร้อยละ 31.80 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 12.70 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.20 น้อยที่สุดราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.70

## 2. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสันต์รัตน์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาแต่ละงาน พบว่า

2.1. งานด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.56) คิดเป็น ร้อยละ 91.20

2.2 งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

2.3 งานรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

2.4 งานสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็น ร้อยละ 96.20

2.5 งานพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

2.6 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็น ร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของ งานด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.76) คิดเป็นร้อยละ 75.20

2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของ งานด้านการศึกษา ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของ งานรายได้หรือภาษี ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของ งานสาธารณสุข ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40

2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของ งานพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

เมื่อพิจารณาเป็นราย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

2. ด้านช่องทางการให้บริการและรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80

### อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด ทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการประเมินดังกล่าว แสดงให้เห็น ถึงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีของข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างทุกคน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นคนในชุมชน และยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในรูปแบบของการประชาคม อีกทั้งยังมีโครงการต่างๆ ที่ให้บริการประชาชนนอกสถานที่ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลให้ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด เมื่อพิจารณาแต่ละงาน พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจแต่ละงาน พบว่า งานด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.56) คิดเป็น ร้อยละ 91.20 งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็น ร้อยละ 96.20 งานพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็น ร้อยละ 96.00 ตามลำดับ โดยแต่ละงานมีคุณภาพการให้บริการทั้ง 6ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดีที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการและการรับบริการ

และน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จากผลการประเมินดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีของพนักงานและลูกจ้างทุกคน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นคนในชุมชน และยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในรูปแบบของการประชาคม อีกทั้งยังมีโครงการต่างๆ ที่ให้บริการประชาชนนอกสถานที่ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

#### ข้อเสนอแนะ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการในบางประเด็นที่ทำดีอยู่แล้วของการบริหารงาน ไม่ประสบผลสำเร็จสูงสุดได้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนา ให้ดียิ่งขึ้นในด้านต่างๆ ดังนี้ สิ่งที่ประชาชนประทับใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ดูแล และให้คำปรึกษาให้คำแนะนำดีมาก องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ ให้ความสำคัญกับงานประเพณีต่างๆ ของชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการกิจกรรมต่างๆ ปัญหาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ ที่ควรมีการปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ถนนบางเส้นยังไม่ดีพอการเดินทางยังไม่สะดวกเท่าที่ควร อยากให้ที่ทิ้งขยะเพิ่มจุดมากขึ้น และอยากให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ เพิ่มมากขึ้น ส่วนงานบริการในภาพรวมมีสิ่งสะท้อนที่ประชาชนผู้รับบริการ อยากให้ผู้บริหารและพนักงานควรปรับปรุงแก้ไขต่อไป เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดและทั่วถึง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการเอาใจใส่และความเป็นอยู่ของประชาชน

## บรรณานุกรม

กนกพรรณ อีระคำศรี. (2540). การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). การพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินของสหกรณ์  
การเกษตรไชย

ปรากฏ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปทุมธานี : โรงพิมพ์ หจก. สยามสเตชันเนอรีซ์พลาเยส์

กรนิภา หลีกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของ  
สำนักงาน

บัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์

มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เกรียงไกร นันทวัน. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน)

สาขาบรีโอ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะเทคโนโลยีสังคม. (2551). การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมือง  
กาฬสินธุ์.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตกาฬสินธุ์.

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2553). การสำรวจความพึงพอใจ  
ของ

ประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุบลราชธานี.

จิรกัญญา อ่อนสอ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนัก  
บริหาร

มาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา

บัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

จินตนา บุญบังการ. (2545). จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ : จิตวิทยาบริการ.

สาขาวิชา

คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉัตรพร เสมอใจ. (2546). การตลาดธุรกิจบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมกมลการ  
พิมพ์

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส

ธารกมล อุปแก้ว. (2544). ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

บริษัทสยาม สหบริการ จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การศึกษาค้นคว้า

อิสระ. สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นวัธน์ ประกอบศรีกุล. (2548). แรงจูงใจของพนักงานธนาคาร: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นันทพร รัฐถาวร. (2543). การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. ปริญญาศิลปศาสตร์

มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ดงยาง, องค์การบริหารส่วนตำบล. แผนพัฒนาสี่ปี. มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลดงยาง จังหวัดมหาสารคาม, 2561.

นิรันดร์ปรัชญกุล. (2546). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง.

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา เภยจพร พุฒคำ. (2547). รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการการพยาบาลด้านหน้าโดยใช้

กลยุทธ์การตลาด. จักรุสาธารณสุข.

เบญจรัตน์ สีทองสุข. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุญเลิศ ชงสะอาด และสมศักดิ์ บุญชู. (2550). การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคม

และความมั่นคงของมนุษย์.

ปริญญา จเรรัชต์และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและใช้เสปียงสัตว์จังหวัด

สุพรรณบุรี. รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1 กรม

ปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

ประภัสสรอะวະดี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

โพสา. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พระธงชัย สีโสภณ (ญาณธีโร). (2546). แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อ  
คุณภาพชีวิต

ของชุมชน กรณีศึกษา : ชุมชนบ้านฝ้าย ต.เมืองฝ้าย อ.หนองหงส์ จ.บุรีรัมย์.

วิทยานิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาไทยศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์  
จำกัด.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (2549). การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
เทศบาล

เมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2549

ยุพินธร โชติสุข. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่าย  
วิศวกรรม

จราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์ การศึกษา  
มหาบัณฑิต.

สาขาจิตวิทยาการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). การจัดการและพฤติกรรมขององค์การ. บริษัทธรรมสารจำกัด  
วรบุช บวรนนท์เดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยบริการ  
ปฐมภูมิ

เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิต  
วิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ  
ห้อง

ตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.

วิชัย เชื้อมวรศาสตร์. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการรักษาความสะอาด  
ของบริษัท

พรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

สถาบัน

ราชภัฏสวนดุสิต

ศิรินารถ บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบล

จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร  
มหาบัณฑิต

: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สมิตร สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์สายธาร.

สโรชา แพร์ภาษา. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมหมาย เปียถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัย

ราชภัฏนครปฐม. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สิริอร วิชาวุธ และคณะ. (2547). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุธีรา ตะริโย. (2545). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการ

ให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุทัยพรรณ สุขใจ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่ง

ประเทศไทย. จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Bickers, Kenneth N, and Williams, John T. (2001). *Public Policy Analysis*. New York :

Houghton Mifflin Company.

Birkland, Thomas A. (2005). *Policy Process: Theories, Concepts, and Models of Public*

*Policy Making*. New York : M.E. Sharpe, Inc.

Clark, John. (1975). *Government of the United Kingdom*. London : Sir Issac Pitman and

Son, Ltd.

Cochan, Charles L., and Eloise F.Malone. (1995). *Public Policy: Perspectives and Choices*.

New York : McGraw-Hill.

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

*American*

*Public Policy: An Introduction*. 6<sup>th</sup>. Ed. New York : St. Martin's Press.

Dye, Thomas R. (1992). *Understanding Public Policy*. 7<sup>th</sup>.ed. Englewood Cliffs, N.J.:

Prentice-Hall.

Easton, David. (1965). *A systems Analysis of Political Life*. New York : John Willey

- and Son.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J.M. and J.H. Donnelly, Jr. 1988. **Organizations : Behavior, Stuchure, Precess.** (9<sup>th</sup> ed.). New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Glimer, Beverly von Haller. (1971). **Industrial and Organizational Psychology.** New York : McGraw-Hill.
- Golembiewski, R.T. 2001. **Handbook of Organizations : Behavior : Revised and Expanded.** (2<sup>nd</sup> ed.). New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Herzberg, Fredrick. (1982). **The Motivation to work.** New York : John Wiley and Sons.
- Lasswell, Harold D. (1958). **Politics: Who Gets What, When How.** New York : Meridian Books.
- Lineberry, Robert L. (1978). **American Public Policy : What Government Does and What Difference It Makes.** New York :Harpercollins College Div.
- Lowi, Theodore J. (1964). "American Business, Public Policy , Case Studies, and Political Theory," **World Politics.** 16,(July 1964) : 667-715.
- Maslow, Abraham. (1970). **Motivation and Personality.** New York : Harper and Row Publishing.
- Perters, B. Guy. (1999). **American Public Policy : Promise and Performance.** N.Y. Chatam House/Seven Rivers.
- Wit, Deniel. (1986). **A comparative survey of local government and administration.** 2<sup>nd</sup> Ed. Bangkok : School of public Administration, National Institute of Development Administration.

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561)  
 องค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด อำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561  
 สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

### แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  ต่ำกว่า 30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  50 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  เกษตรกรรม  ค้าขาย/ประกอบการธุรกิจ  
 นักเรียน/นักศึกษา  รับจ้างทั่วไป  อื่นๆ.....

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพประสิทธิภาพการบริการ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือ X ลงใน  เพื่อแสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่กำหนดไว้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพประสิทธิภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ กริยาวาจา ความเต็มใจให้บริการ)					
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ แก้อิฐิ่งรอน้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)					
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจงข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุดหรือนอกสถานที่)					
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของงานด้านการศึกษา</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ กริยาวาจา ความเต็มใจให้บริการ)					
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ แก้อิฐิ่งรอน้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)					
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจงข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุดหรือนอกสถานที่)					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพประสิทธิภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของงานรายได้หรือภาษี</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ กริยาวาจา ความเต็มใจให้บริการ)					
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)					
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุดหรือนอกสถานที่)					
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของงานสาธารณสุข</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ กริยาวาจา ความเต็มใจให้บริการ)					
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)					
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุดหรือนอกสถานที่)					
<b>ความพึงพอใจต่องานบริการของงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการชุมชน</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ กริยาวาจา ความเต็มใจให้บริการ)					
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)					
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุดหรือนอกสถานที่)					
<b>ความพึงพอใจต่องานบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น สะดวกรวดเร็ว หรือยุ่งยากซับซ้อน )					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น การต้อนรับ กริยาวาจา ความเต็มใจให้บริการ)					
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม กระดาษ ปากกา)					
4. ช่องทางการให้บริการและรับบริการ (เช่น ประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารทั่วถึง บริการวันหยุดหรือนอกสถานที่)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

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

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต. คือ

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

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. คือ

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข  
หนังสือราชการ

ที่ ศส. 0560 07 / 3 6452



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม  
44000

3 ตุลาคม 2560

เรื่อง ขอความพิจารณาเป็นหน่วยงานผู้ประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน **นายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล**

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการฯ จำนวน 1 ชุด

ตามที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่มาตรฐานและเป็นกลาง

ดังนั้น สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบด้านการวิจัยและพัฒนา ซึ่งมีความพร้อมด้วยทีมงานและผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยที่มีคุณภาพ ได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้น ในการนี้จึงขอความพิจารณาเป็นหน่วยงานผู้ประเมินสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัด เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) โดยกรอกรายละเอียดแจ้งความประสงค์ตามแบบตอบรับที่แนบมาพร้อมนี้ และท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ผู้ประสานงานโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วาริช ราชศรี โทร. 081-7652736

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สันยุธา เคนาภูมิ)  
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

โทรศัพท์.

ผู้ประสานโครงการ ผศ.ดร.วาริช ราชศรี โทร. 081-7652736

ภาคผนวก ค  
การวิเคราะห์ข้อมูลและภาพกิจกรรม

# รวมภาพกิจกรรม

