

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

รำไพ จันทุดม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2559
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ของนางรำไพ จันทุดม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยได้

คณะกรรมการควบคุม สอบสารนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รศ.อุดม พิริยสิงห์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

..... กรรมการ
(ดร.อำนวย สังข์ช่วย)

..... กรรมการ
(ดร.ไพรัช พื้นชมภู)

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(พระมหาอรุณ ปญญารุโณ)
วันที่ เดือน พ.ศ.2559

5620750332064 : สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาตร์การปกครอง)
คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/การให้บริการ/ประชาชน/องค์การบริหารส่วนตำบล

รำไพ จันทุดม : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด (Residents' Satisfaction with Rendering Services of Tambon Nongyai Administrative Organization in Si Somdet District, Roi Et Province) คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ : ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์,ปร.ด. รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์,ร.ม., จำนวน 102 หน้า., พ.ศ. 2015.

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์สามประการ คือ1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห นองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน และ 3) เพื่อ ศึกษา ข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 10 หมู่บ้าน จำนวน 278 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณค่าร้อยละ (Percentate) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) คือ t-test กับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA / F-test) แล้วเสนอผลการวิจัย โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ประชาชนได้เสนอแนะ แนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามค่าความถี่จากมากไปหาน้อย สามอันดับ ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการ

ให้บริการเพิ่มมากขึ้น ควรลดขั้นตอนการทำงาน ให้ชัดเจนและสะดวก และควรจัดสถานที่ให้สะอาด และปลอดภัยต่อการขอรับบริการ

5620750332064 : MAJOR : POLITICAL SCIENCE, M.A. Pol. Sc. (GOVERNMENT)
KEYWORDS : OPINIONS / RESIDENTS / LOCAL DEVELOPMENT

Rumpai chanthudom : RESIDENTS' SATISFACTION WITH RENDERING SERVICES OF TAMBON NONGYAI ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN SI SOMDET DISTRICT, ROI ET PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: SUVAT JITJUN, Ph.D. ;UDOM PIRIYASING, ASSOCIATE PROFESSOR, M.A. , 102 PP., B.E.2015.

The research was of three purposes: 1) to gauge residents' satisfaction with rendering services of Tambon Nongyai Administrative Organization in Si Somdet district of Roi Et province, 2) to compare their opinions on their satisfaction with rendering its services to variables of their genders, ages, and educational levels, and 3) to regulate their suggestions for rendering its services. The sampling groups comprised 278 residents dwelling in ten villages in its authorized area. The sampling group was set using Taro Yamane's table. The research instrument was five-rating scale questionnaires, of which the whole questions had the reliability at 0.93 Data were analyzed with frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test Research findings were presented with analytical description.

Outcomes of the research findings: 1) Residents' satisfaction with rendering its services has been rated at 4th scale in the overall aspect, as has in each of four aspects taken in consideration. All aspects placed in descending order of means included: service authorities, steps of services, service venues or premises, and facilitators. 2) **Variable hypothesis testing results**: Their genders, ages and educational levels have shown no significant differences in their satisfaction with rendering its services in the overall aspect and a single one, thereby being not conducive to the reformulated hypotheses. 3) **Their suggestions for enhancing its services in descending order of three frequencies**: Service authorities should: i) be increasingly enthusiastic about rendering their services, ii) obviously decrease bureaucratic delays for the sake of service recipients' time-saving convenience, iii) keep its service venues clean and safe for service requests.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการ และ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาในการตรวจสอบ ข้อบกพร่องจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน ดร.ประพิศ โบราณมูล และนายอำนวย ไกยสวน ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติ อันเป็นที่เคารพรักยิ่ง ที่ได้ช่วยกันวางรากฐานการศึกษา วางรากฐานศีลธรรมอันดี และเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งของผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด พนักงาน เจ้าหน้าที่ และประชาชน ทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ผู้วิจัยได้รับการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

รำไพ จันทุดม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
ประกาศคุณูปการ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	18
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	21
2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	29
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
3.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง	36
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.4 การสร้างการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	39

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 41
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 41
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 45
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 45
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล 46
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 46
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 62
5.1 สรุปผล 63
5.2 อภิปรายผล 65
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย 72
บรรณานุกรม 76
ภาคผนวก 78
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย 79
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ 81
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล 85
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 88
ภาคผนวก จ แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (OIC) 95
ภาคผนวก ฉ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 99
ประวัติผู้วิจัย 102

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน	37
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	46
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้าน	48
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่บริการ โดยรวมและรายข้อ	49
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมและรายข้อ	50
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมและรายข้อ	51
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	52

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ 53

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ 54

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่บริการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ 55

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ 56

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่บริการโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 57

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 59

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความถี่(Frequency) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด 60

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	สรุปลำดับขั้นของมาสโลว์ แบบพีระมิดสามเหลี่ยม	8
ภาพที่ 2.2	สรุปลำดับขั้นของมาสโลว์ แบบบันไดห้าขั้น	9
ภาพที่ 2.3	แสดงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล	28
ภาพที่ 2.4	แสดงการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด	32
ภาพที่ 2.5	สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	34

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแผนปฏิรูประบบราชการของรัฐได้กำหนดเป้าหมายสำคัญ คือ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ (พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545) องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรภาครัฐและเป็นราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการคาดหวังว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นระดับตำบลทั้งทางด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการประชาชน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตามบทบาทหน้าที่และภารกิจดังกล่าว

การให้บริการอย่างทั่วถึงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดมีปัจจัยสำคัญสี่ประการ ได้แก่ อาคารและสถานที่ให้บริการ ทั้งรูปแบบการจัด ความสะดวก สะอาด และภูมิทัศน์วัฒนธรรม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการซึ่งนับรวมทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติด้วย กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการสามารถให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และกระชับ เช่น บริการเสร็จสิ้นในจุดบริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service) เป็นต้น และประการสุดท้ายคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการนับตั้งแต่บัตรคิว ป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการ ช่องทางรับบริการ และเครื่องคอมพิวเตอร์ หากองค์กรภาครัฐสามารถบริหารจัดการปัจจัยทั้งสี่ประการ ได้เพียงพอทั้งปริมาณ คุณภาพ และทันสมัยย่อมทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538, หน้า 41-42.)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง รับผิดชอบการให้บริการประชาชนจำนวน 10 หมู่บ้าน ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนเสมอตลอดเวลา โดยดำเนินการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ได้ดำเนินการเบื้องต้นในหลักสี่ประการที่สำคัญ คือ จัดอาคารสถานที่เพื่อให้บริการประชน ในการติดต่อขอรับบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว จัดให้มีเจ้าหน้าที่พนักงานผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง มีการจัดรูปแบบกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นช่องทางสำหรับคนพิการ คนชรา มีที่นั่งรอ มีห้องน้ำให้บริการ เป็นต้น แต่ด้วยข้อจำกัดของทรัพยากรการบริหารและการจัดการบุคลากรและงบประมาณ อาจทำให้

การบริการประชาชนในพื้นที่ไม่ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินการอย่างใกล้ชิดกับประชาชน มีผลกระทบต่อ การบริหารงาน การให้บริการประชาชนที่ดี ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการบริหารงานการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อสนเทศที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงวิธีการให้บริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 10 หมู่บ้าน ในปี พ.ศ.255 7ตามบัญชีรายชื่อประชาชนผู้เข้าใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ รวมทั้งสิ้นจำนวน 906 คน (บัญชีรายชื่อผู้ใช้บริการ อบต.หนองใหญ่, 2557)

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นสี่ด้าน ได้แก่

1) ด้านสถานที่บริการ

2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2557 – กันยายน พ.ศ.2558

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อสนเทศเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดเพิ่มมากขึ้น

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่วิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความยินดี ความพอใจจากการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวก เป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 การวิจัยเรื่องนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความยินดี ความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นสี่ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่บริการ 2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1) ด้านสถานที่บริการ หมายถึง สถานที่ สำนักงาน และการตกแต่งเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดี สะดวก สบายใจ ประกอบด้วย สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ทางเดิน ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แสงสว่าง และบรรยากาศ

2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ การแต่งกาย การปฏิสันถาร ความรู้ความสามารถ อัธยาศัยไมตรี และการตอบข้อซักถาม

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการอินเตอร์เน็ต การบริการอัดสำเนาเอกสาร บริการเครื่องโทรสาร การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตู้รับฟังความคิดเห็น

4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอน ช่องทางวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1)เพศ 2)อายุ และ 3)ระดับการศึกษา

1) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น (1) เพศชาย (2) เพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็นสามช่วง คือ (1) ไม่เกิน 30 ปี (2) 31-50 ปี และ (3) เกิน 50 ปี

3) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็นสี่ระดับ คือ (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษา/ปวช. (3) ปวส./อนุปริญญา และ (4) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

.....

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถาม ชุดนี้ ใช้สำหรับสอบถามประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. โปรดอ่านข้อคำถามแล้วตอบคำถามตามความเป็นจริงของท่านเพื่อให้การวิจัยเกิดประโยชน์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

4. คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยใช้เฉพาะการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่านและหน่วยงานของท่าน

5. กรุณาตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 ตอนที่ 3 ครบทุกข้อ เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ขอความกรุณาส่งคืนแก่ผู้แจกแบบสอบถามหรือผู้วิจัย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณประชาชนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางรำไพ จันทุดม
นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

[ ] ชาย

[ ] หญิง

2. อายุ

[ ] ไม่เกิน 35 ปี

[ ] 36 – 50 ปี

[ ] เกิน 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

[ ] ประถมศึกษา

[ ] มัธยมศึกษา/ปวช.

[ ] ปวส./อนุปริญญา

[ ] ปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2.ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน					
3.ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการ					
4.กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ					
5.ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
2.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
3.ให้บริการที่ดีกับผู้มาใช้บริการ					
4.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ					
5.เทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสม					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านกระบวนการให้บริการ					
1.ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
2.ได้รับการบริการที่ทันตามเวลา					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะกับการรับบริการ					
4.การจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่างๆ					
5.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4. ด้านอาคาร/สถานที่					
1.ขนาดพื้นที่ทำงานกว้างขวางสะดวกในการปฏิบัติงาน					
2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง					
3.อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง					
4.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
5.สำนักงานตกแต่งสวยงาม					
5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
2.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3.ขั้นตอนในการให้บริการความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

4.ให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน					
5.มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

<u>คำชี้แจง</u> เพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าพอใจของประชาชนมากยิ่งขึ้น ขอความกรุณาเขียนปัญหาและข้อเสนอแนะตามข้อกำหนดนี้

1. ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

   1.1 .....

   1.2 .....

   1.3 .....

2. ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ

   2.1 .....

   2.2 .....

   2.3 .....

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร รายงานการวิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางในการทำวิจัย ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้เสนอทฤษฎีความถึงพอใจหลายทฤษฎี ผู้วิจัยได้เลือกเฉพาะทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานและแนวทางการวิจัย ดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของมาสโลว์

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow, ค.ศ 1970, P.170.) ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของคน ออกเป็นห้าขั้น ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รถยนต์เฟอร์นิเจอร์ที่ทันสมัย ฯลฯ ซึ่งสามารถหามาได้โดยการใช้ “เงิน” มนุษย์จึงต้องการเงินที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้เพียงพอเสียก่อนจึงจะเกิดความต้องการในลำดับถัดไป

2) ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) คือความต้องการที่จะตอบสนองความรู้สึกมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพในสิ่งที่ตนเองได้รับหรือหามาได้จากการตอบสนองทางด้านร่างกาย เช่น เมื่อได้บ้านมาหนึ่งหลัง ถือเป็นการตอบสนองความต้องการด้านร่างกายแล้วจะเกิดความรู้สึกว่าทำอย่างไรที่จะไม่ต้องเสียบ้างหลังนี้ไป จำเป็นต้องขยันขันแข็งที่จะหา

เงินเพิ่มขึ้นเพื่อใช้ในการผ่อนบ้าน รวมทั้งรู้สึกว่าทำอย่างไรที่จะรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในบ้างหลังนี้ ควรซื้อเครื่องมือป้องกันภัยต่าง ๆ อย่างไร ในภาพกว้างความรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัยนั้นคือความรู้สึกว่าทำอย่างไรจึงจะได้รายได้ในระดับที่มากพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆเพื่อบำบัดความต้องการด้านร่างกายต่อไปโดยไม่ติดขัด หากมีรายได้เข้ามาตลอดเวลาก็จะรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

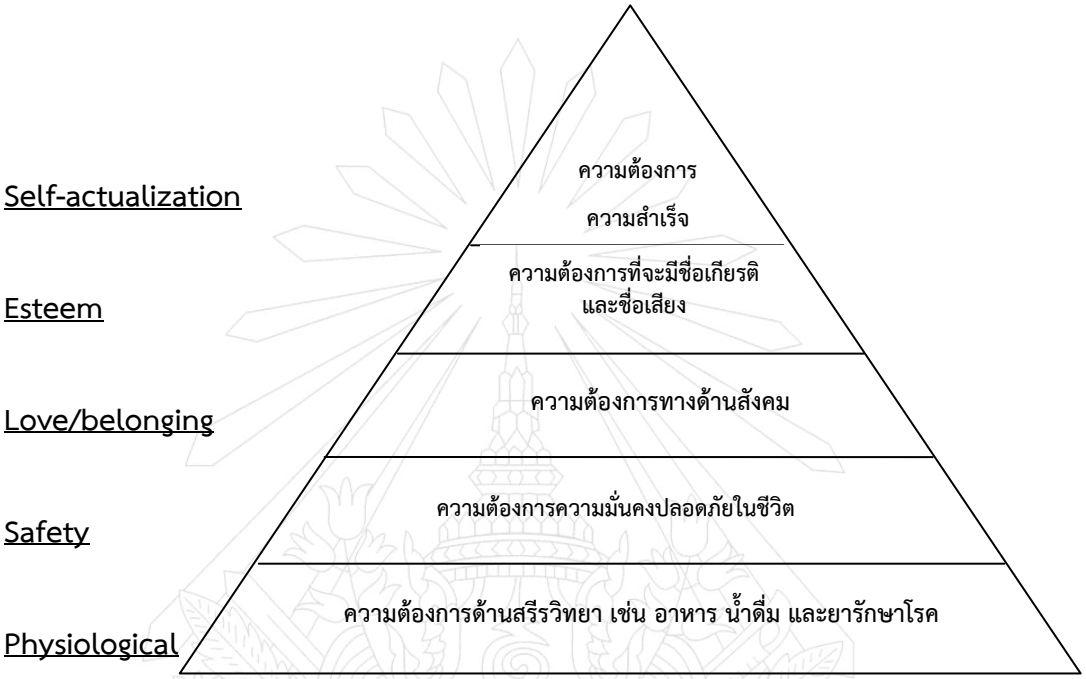
3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่มนุษย์รู้สึกพร้อมในทุก ๆ ด้านแล้ว มีสถานภาพทางการงานและการเงินที่ดี มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการที่จะเข้าสังคมเพื่อให้เป็นที่รู้จัก หรือเป็นที่รักของสังคม อาจแสดงออกโดยการไปงานบวช งานแต่งงาน งานขึ้นบ้านใหม่ ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้สังคมยอมรับตนเข้ากลุ่ม

4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) คือ ความต้องการที่สอดคล้องกับความต้องการในลำดับที่สาม เมื่อมนุษย์เข้าสังคมและได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รับความรักความเมตตาจากผู้บังคับบัญชา ย่อมสนับสนุนให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นจนนำมาซึ่งชื่อเสียงเกียรติยศ บุคคลที่ก้าวมาถึงจุด ๆ นี้ได้ส่วนใหญ่จะพร้อมในทุก ๆ ด้านทั้งการงาน ทรัพย์สินเงินทอง การได้รับการยอมรับจากสังคม บุคคลเหล่านี้จึงมักหันมาหาชื่อเสียง บางครั้งเพื่อการรับผิดชอบต่อสังคมที่ตนเองร่วมอยู่ในนั้น หรือบางครั้งเพื่อชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล โดยอาจแสดงออกในรูปของการช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

5) ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการลึก ๆ ในจิตใจของทุกคนที่ต้องการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนหวังและตั้งเป้าหมายเอาไว้ เป็นลำดับขั้นความต้องการขั้นสุดท้ายที่ค่อนข้างยากและมีความท้าทาย บุคคลแต่ละคนที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตนั้นวัดได้ค่อนข้างยาก บางคนอาจต้องการเพียงจบปริญญาเอกก็ถือว่าประสบความสำเร็จในชีวิตแล้ว ในขณะที่หลายคนอาจมีความต้องการขึ้นมายืนอยู่ระดับแนวหน้าของสังคมโดยเพียรพยายามสมัครเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

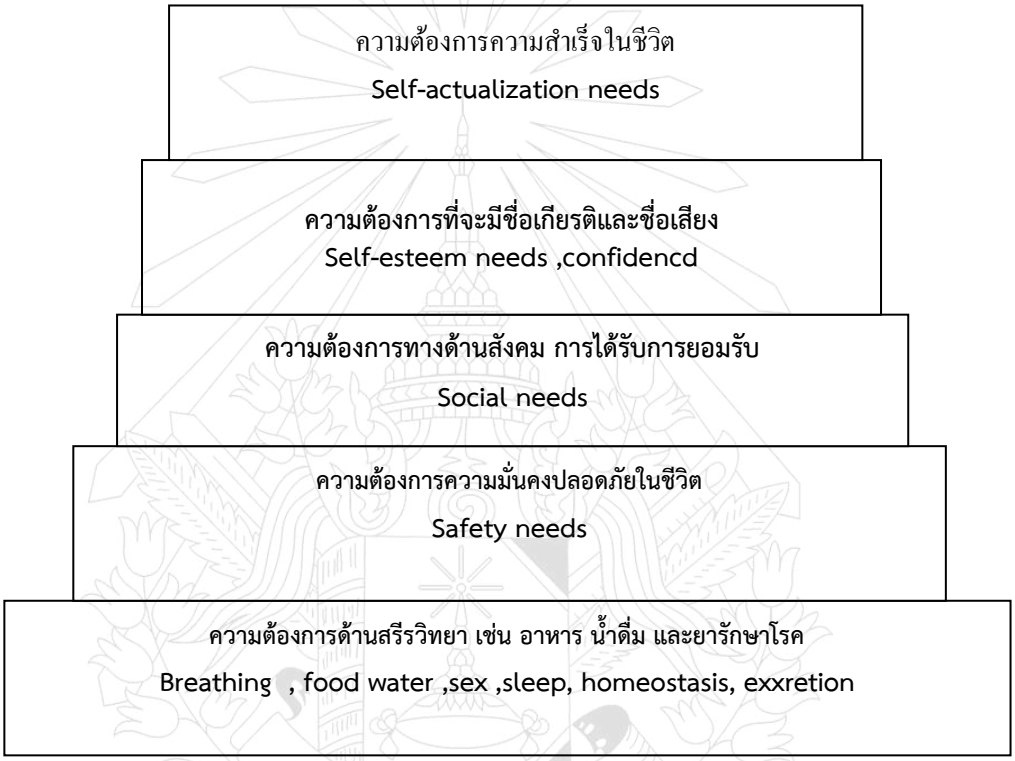
สรุปลำดับขั้นของมาสโลว์ มักจะถูกนำเสนอโดยรูปพีระมิด สามเหลี่ยม และบันไดห้าขั้น ที่มีความต้องการมากที่สุด พื้นฐานที่สุดจะอยู่ข้างล่างและความต้องการประสบความสำเร็จของชีวิต (Self-actualization Needs) จะอยู่บนสุด ดังภาพประกอบที่ 2.1-2.2

สรุปลำดับขั้นของมาสโลว์ แบบพีระมิดสามเหลี่ยม



ภาพที่ 2.1 สรุปลำดับขั้นของมาสโลว์ แบบพีระมิดสามเหลี่ยม

บันไดห้าขั้น ของมาสโลว์



ภาพที่ 2.2 บันไดห้าขั้น ของมาสโลว์

2.1.2 ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer, 1972, P.507) ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็นสามประการ ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ดังนี้

1) ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ความต้องการมีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางร่างกายและวัตถุ

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ความต้องการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี

3) ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) ต้องการเติบโตและการพัฒนาทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบบริการ คือ ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนหนึ่งต่อระบบบริการของสถานที่นั้น องค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมินเป็นความรู้ที่เกิดขึ้นภายในของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือความต้องการที่กำหนดไว้ ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการทั้งสองทฤษฎี จึงเป็นพื้นฐานของแรงจูงใจและความพึงพอใจ

2.1.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick K. Herzberg, 1959, P.215) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานพบว่า บุคคลต้องการความสุขจากการทำงานโดยความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำโดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors)และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

(1.1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

(1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

(1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลาพังแต่ผู้เดียว

(1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะ เกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

(2.1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

(2.2) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับ ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

(2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (InterpersonalRelation Superior,Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(2.4) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

(2.5) นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

(2.6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

(2.7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่นการที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

(2.8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

(2.9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารจากผลการศึกษาของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพอใจและแรงกระตุ้นของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกิดจากลักษณะของงาน ดังนั้นองค์การจึงควรจัดให้มีองค์ประกอบด้านการกระตุ้นเกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะด้วยกัน เช่น ลดความเข้มงวดกับพนักงานและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เหตุผล ให้ความรับผิดชอบในงานของเขาให้มากขึ้น จัดให้มีการทำงานรวมกันเป็นหน่วยเดียวกัน กระตุ้นให้ทดลองทำงานใหม่ ๆ และทำงานที่มีความยากมากขึ้นซึ่งจะสร้างแรงจูงใจให้มีความพยายาม มอบงานพิเศษให้ทำเพื่อการพัฒนาการคิดในตัวผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน เป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลากหลาย ผู้วิจัยได้ศึกษาและสรุปตามประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ทวีชัย วิริยะโกศล (2541, หน้า 9) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่จะผลักดันให้บุคคลบรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) อธิบายความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดสิ่งนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

มัลลินส์ (Mullins, 1985, P.253) อธิบายว่า “ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในความต้องการหรือความคาดหวัง”

วอลแมน (Wallman ,1973, P. 283**)** อธิบายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์,และองอาจ ปทะวานิช (2549, หน้า 45) อธิบายว่า ความพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขัน สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

จากความหมายของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจ การตอบสนองทั้งความต้องการในด้านบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะมีโอกาสเปลี่ยนแปลงไปจากผลการตอบสนองความต้องการของตนเองต่อสิ่งนั้น

2.2.2 ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545 , หน้า 21) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2545 , หน้า 389) ให้ทัศนคติของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดี ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลยพัฒนกิจ (2548, หน้า169) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากกาประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นความพึงพอใจในการบริการสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการได้รับบริการนั้น ๆ จนก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2.2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 172-173) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายของผู้ให้บริการทั้งหลายที่ต่างก็หาวิธีการต่าง ๆ ที่

จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการกลับมาใช้บริการอีกและไม่เกิดเรื่องร้องเรียน ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญกับบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการ โดยจะต้องถือในสิ่งต่อไปนี้

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไป องค์การธุรกิจบริการ จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

(3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่างๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือ ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ นั่นเอง

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้มีการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือ ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

(2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ

บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงขึ้นต่อไป

จากที่กล่าวมา จะเห็นว่าความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย แต่ที่สำคัญคือผู้ให้บริการซึ่งจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการที่เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะรูปแบบการบริการ และเป็นตัวแปรในการประเมินคุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความพึงพอใจประทับใจที่ได้จากลักษณะและรูปแบบการบริการนั้น ส่วนความพึงพอใจของผู้ให้บริการ เป็นความพึงพอใจที่ได้บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจส่งผลให้เกิดการยอมรับและเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายและต้องการที่จะมาใช้บริการของหน่วยงานนั้นอีก

2.2.4 ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545, หน้า 23-26) กล่าวว่า การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

(1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้า นอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิ ร์ฟนำอาหารมาเสิ ร์ฟถูกต้องครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานเสิ ร์ฟนำอาหาราเสิ ร์ฟไม่ตรงกับลูกค้าต้องการ ไม่ว่าเป็นเพราะสาเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจต่อบริการที่ได้รับ

(2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ

จริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการใช้ในการเปรียบเทียบ(Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation)กับที่ได้คาดหวังไว้ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่หากไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่าจะเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าวช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พอใจมากน้อยได้ถ้าเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

(3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้จะเป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

2) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น ในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นไปมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคาร ได้รับอาหารตามที่สั่ง สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ใช้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การ

ใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจหรือไม่พอใจ และเลือกที่จะใช้บริการนั้น ๆ ได้

3) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2550 , หน้า 18) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้

(1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

(2) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

(3) ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกการบริการ

(4) สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอกจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงกระดาษหิ้วใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

(5) กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อกับองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งแปรผันได้ตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของ ศิริพร ตันติพูลวินัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เสนอไว้ห้าปัจจัย และบูรณาการเป็น แนวคิดในการวิจัยสี่ด้าน คือ ด้านสถานที่ บริการ ด้านพนักงาน ให้ผู้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำเสนอตามลำดับดังนี้

2.3.1 ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสแตะต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้บริการทันทีหรือเกือบทันที

กระทรวงยุติธรรม ,สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548 , หน้า 50) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าบริการมีผู้รับบริการเท่านั้น

วาทินี ไส้ง้อ (2549 , หน้า 5) ได้กล่าวถึง การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ใหญ่และผู้รับบริการ ทั้งนี้การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550 , หน้า 218) ได้กล่าวถึง การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายสินค้าโดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การ

ฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการปฏิบัติของกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความประสงค์ของกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งเรียกว่า ผู้ใช้บริการในเรื่องต่างๆ ที่ผู้ให้บริการต้องการในขณะนั้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในกิจกรรมนั้น ๆ

2.3.2 องค์ประกอบของการบริการ

กระทรวงยุติธรรม ,สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548 , หน้า 50) ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการไว้ว่า สิ่งที่สามารถนับได้ว่าเป็นการบริการ ที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้า ณ จุดสัมผัสบริการได้อาจจะประกอบด้วย องค์ประกอบต่อไปนี้ อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกันคือ

1) บริการที่เกิดจากคน (Personalize Service) หมายถึง ผลลัพท์การทำงานที่ผู้ให้บริการกระทำ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

2) บริการที่เกิดจากเครื่องอุปกรณ์ (Mechanized Service) หมายถึง ผลลัพท์การทำงานของเครื่องจักร อุปกรณ์ หรือกลไกต่าง ๆ ซึ่งทำงานให้แก่ลูกค้า หรือเครื่องอุปกรณ์สถานที่ซึ่งจัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าได้ใช้สอย หรือสภาพแวดล้อม บรรยากาศ ที่จัดไว้ให้แก่ลูกค้า ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

3) ผลิตภัณฑ์ในบริการ (Product Content in Service) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าสำหรับการบริการนั้น ๆ

2.3.3 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2550 , หน้า 14) ได้สรุปไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำและซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขัน หรือสูญเสียลูกค้าไป ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการพิจารณาใน 2 ด้าน ได้แก่ บริการที่ดี และบริการที่ไม่ดี มีดังนี้

1) บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการที่มีทัศนคติอันได้แก่ ความคิดเห็นและความรู้สึกทั้งต่อ

ตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้ ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนะให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2) บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจ ดังนี้ มีความรังเกียจผู้ให้บริการมีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

2.3.4 หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 19-20) ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับกับหลักการให้บริการ ว่าการบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติโดยทั่วไปมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้บริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าแลฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้อง

คำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

โดยสรุป ผู้บริโภคทุกคนต้องการบริการ (Service) ที่เป็นเลิศ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1) ต้องลดความล่าช้าของการบริการเพราะยุคนี้เป็นยุคของเวลา

2) การให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายที่สุด

3) ให้บริการข่าวสาร ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน

4) รับฟังข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5) ต้องแสดงอาการยกย่องลูกค้าด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ในขณะรับบริการจากสถานที่นั้น ๆ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ อุปกรณ์ บุคลากรวัสดุการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเองให้ได้มาซึ่งความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.1 ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในปี พ.ศ.2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 นับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น สองรูปแบบ ดังนี้

1) รูปแบบ สภาตำบล ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล ได้แก่ สภาตำบลที่รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท

2) รูปแบบ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล ได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน ในปีงบประมาณที่ผ่านมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150 ,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43)

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2538 ได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงอายุของผู้มีสิทธิเลือกตั้งจากอายุ 20 ปี เป็น 18 ปี และเปลี่ยนแปลงอายุของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งจาก 20 ปี เป็น 25 ปี ใน พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการนำเสนอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช

2540 ในประเด็นต่างๆ ทั้งโครงสร้างที่มาของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2546 นั้น มีเหตุผลในการประกาศใช้เนื่องจากเนื้อหาสาระไม่สอดคล้องและไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการจัดระเบียบบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง ระยะเวลาการเลือกตั้ง การขาดคุณสมบัติ การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การบริหาร การกำกับดูแล เป็นต้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 4) นี้

ในปี พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 253 ได้แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยให้ไว้ ณ วันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2546 มีเหตุผลสำคัญ คือ เนื่องจากเป็นการสควรกำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ประกอบกับบทบัญญัติบางมาตราในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ยังไม่สอดคล้องกับกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และไม่เหมาะสมการบริหารงานของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้การบริหารงานของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

2.4.2 สถานภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบล โดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กล่าวคือ สภาตำบลที่ใดมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในการประกาศนั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (มาตรา 40)

2.4.3 บทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อบต. คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นโดยราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)

2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ (มาตรา 67)

(1) จัดให้มี และ บำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และ ที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(4) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(5) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ

(6) คุ้มครอง ดูแล และ บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(7) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(8) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ (มาตรา 68)

(1) ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตร และกิจการสหกรณ์

(6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

(7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน

(9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

(12) การท่องเที่ยว

(13) การผังเมือง

4) หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16 มีอำนาจหน้าที่ในการระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเอง ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตน

(2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

(3) การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ

(5) การสาธารณูปการ

(6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ

(7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

(8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(9) การจัดการศึกษา

(10) การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(11) การบำรุงรักษา ศิลป ะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

(13) การจัดให้มีการบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(14) การส่งเสริมการกีฬา

(15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

(18) การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

(19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

(20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน

(21) การควบคุมการสัตว์เลี้ยง

(22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

(23) การรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธรณสถาน อื่นๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(25) การผังเมือง

(26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

(31) กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

5) มาตรา 69 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม มาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การ บริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

6) มาตรา 70 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่อง ที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทาง ราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

7) มาตรา 71 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อใช้บังคับ ในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินห้าร้อยบาท ร่างข้อบังคับตำบลจะเสนอได้ก็แต่โดยคณะกรรมการบริหารหรือสมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายอำเภอให้ความเห็นชอบ ร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศ เป็นข้อบังคับตำบลต่อไป ในกรณีที่นายอำเภอไม่เห็นชอบด้วยกับร่างข้อบังคับตำบลใด ให้ส่งคืน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบังคับ ตำบลดังกล่าว เพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบล นั้นใหม่ แต่ถ้าเป็นร่างข้อบังคับตำบลที่กำหนดให้มีโทษปรับตามวรรคหนึ่ง เมื่อนายอำเภอ ไม่เห็นชอบด้วย ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบลตาม วรรคสี่แล้ว มีมติยืนยันตามร่างข้อบังคับตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสาม ของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ประธานคณะกรรมการ บริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากนายอำเภอ แต่ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบังคับ ตำบลคืนจากนายอำเภอ หรือยืนยันด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของจำนวน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป

8) มาตรา 72 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีพนักงานส่วนตำบลและอาจ จัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น

(1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น

ระเบียบพนักงานส่วนตำบลให้ตราขึ้นเป็นพระราชกฤษฎีกา เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหาร ส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงาน ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือ ปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจาก ต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวง มหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

9) มาตรา 73 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้น เป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (พ.ร.บ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537) (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ,พรบ.กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจ พ.ศ.2542)

2.4.4 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ทำงานประจำวันโดยมีปลัดและรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต. แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ ดังนี้

1) ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย

(1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นหมู่บ้านละสองคน (กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียงหนึ่งหมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้จำนวนหกคน และในกรณีมีสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสามคน) อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละสี่ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาและรองประธานสภาหนึ่งคนซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภา และมีวาระจนครบอายุของสภา

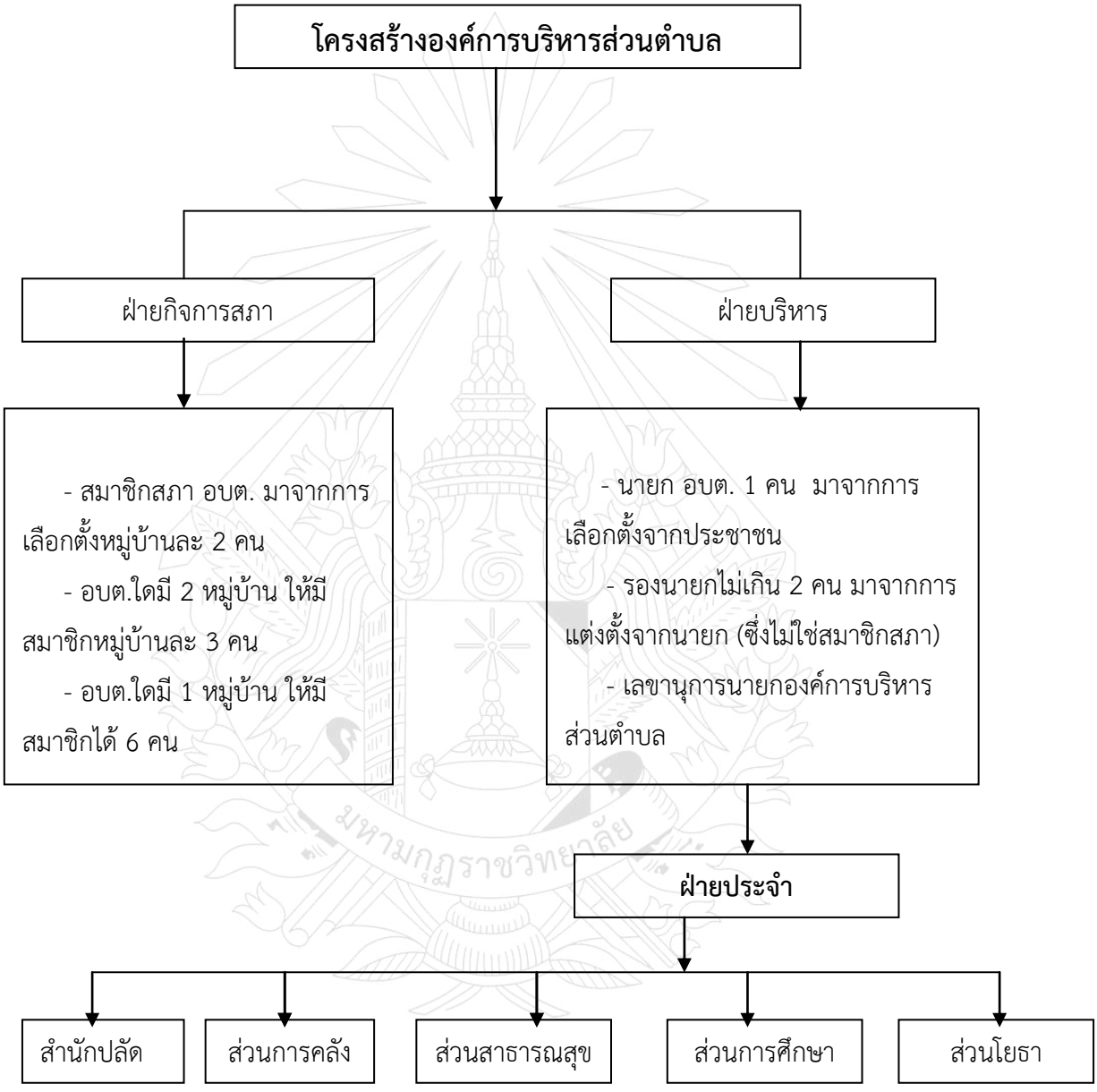
องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้รับเลือกตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวาระดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2545 มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปี นับตั้งแต่เลือกตั้ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกินสองคน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน ซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ กำหนดนโยบายที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับทางราชการ มีอำนาจในการสั่งอนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวางระเบียบหรือเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และกฎหมายอื่น

2) ฝ่ายประจำ ประกอบด้วย

อบต. มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวันโดยมีปลัดและรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น (1) สำนักปลัด (2) ส่วนการคลัง (3) ส่วนสาธารณสุข (4) ส่วนการศึกษา (5) ส่วนโยธา ดังภาพประกอบ ที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงโครงสร้างของ อบต.

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

2.5.1 ประวัติสังเขป

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบล(นิติบุคคล) ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ในปี พ.ศ.2540 เป็น อบต.ชั้น 5 และในปี พ.ศ.2545 ได้มีการปรับเปลี่ยน อบต.จากการแบ่งเป็น 5 ชั้น เหลือ 3 ชั้น คือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ได้รับการจัดชั้นเป็น อบต.ขนาดเล็ก ต่อมาในปี พ.ศ.2552 คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดร้อยเอ็ด ในการประชุมครั้งที่ 1/2552 เมื่อวันที่ 27 เดือนมกราคม พ.ศ.2552 มีมติเห็นชอบให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ปรับขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ เป็นขนาดกลาง

2.5.2 สภาพทั่วไปของตำบล

1) ที่ตั้งและอาณาเขต

ตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด (แผนพัฒนาตำบล, 2557-2559 , หน้า 8-15) ตั้งอยู่ห่างจากตัวจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 12 กิโลเมตร อยู่ทางทิศตะวันออกของตัวเมืองร้อยเอ็ด อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอศรีสมเด็จ ห่างจากตัวอำเภอ ประมาณ 8 กิโลเมตร

อาณาเขต ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลขอนแก่น อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเมืองเปลือย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลสวนจิก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

2) จำนวนประชากรของตำบล

มีประชากรทั้งสิ้น 3,982 คน แยกเป็น ชาย 2,027 คน หญิง 1,955 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 128 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือน 965 ครัวเรือน

3) ข้อมูลอาชีพของตำบล

ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทำนาและทำไร่ยาสูบ รองลงมาได้แก่ รับจ้าง

4) ข้อมูลสถานที่สำคัญของตำบล

(1) วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 8 แห่ง

(2) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง

(3) องค์การบริหารส่วนตำบล

(4) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

(5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง

5) วิสัยทัศน์ พันธกิจ

วิสัยทัศน์การพัฒนาตำบลหนองใหญ่ “เศรษฐกิจดี ประเพณีสืบสาน การคมนาคมสะดวก ความรู้ทันสมัย สุขภาพดี ไม่มีมลพิษ บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม”

คำขวัญตำบล “หลวงพ่อใหญ่ศักดิ์สิทธิ์ ยาเตอร์จีชเงินล้าน สิบหมู่บ้านสามัคคี สืบสานประเพณีวัฒนธรรม เลอล้ำหัตถกรรมผ้าไหม กว้างไกลพืชเกษตรอินทรีย์”

2.5.3 สภาพการให้บริการของ อบต.หนองใหญ่

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนในเบื้องต้นรวมสี่ด้าน คือ จัดอาคารสถานที่เพื่อให้บริการประชาชน ในการติดต่อขอรับบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว จัดให้มีเจ้าหน้าที่พนักงานผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง มีการจัดรูปแบบกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นช่องทางสำหรับคนพิการ คนชรา มีที่นั่งรอ มีห้องน้ำให้บริการ เป็นต้น

6) โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

(1) สำนักงานปลัด อบต.

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับข้าราชการทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนตำบลและงานธุรการ สารบรรณ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำข้อบัญญัติ การจัดทำทะเบียนคณะผู้บริหารสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ให้คำปรึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบ การปกครองบังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(2) กองคลัง

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ – จ่ายเงินทุกประเภทงานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การตรวจเงินองค์การบริหารส่วนตำบล รวบรวมสถิติเงินได้ ประเภทต่าง ๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายเงินงบประมาณ การหักภาษีและนำส่งเงินคงเหลือประจำวัน การรับและการจ่ายขาดเงินสะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล การยืมเงินทดรองราชการ การจัดหาประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรวจสอบงานทางจังหวัดและสำนักงานตรวจสอบเงินแผ่นดิน เร่งรัดใบสำคัญและการยืมเงิน การค้างชำระ การเก็บภาษี การประเมินภาษี การประเมินหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) กองช่าง

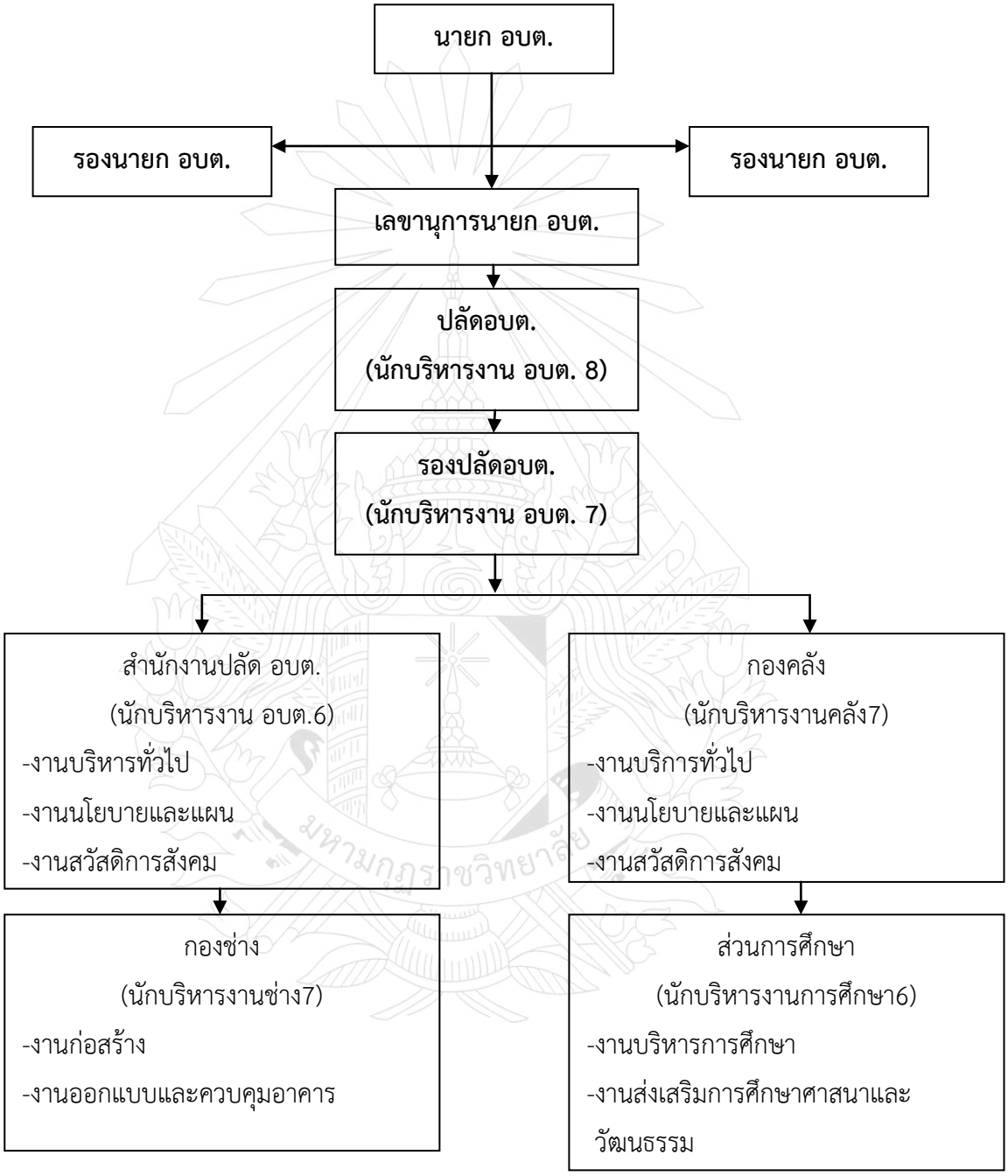
มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจและออกแบบ และจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ขององค์การ

บริหารส่วนตำบล งานบำรุงรักษา เครื่องจักรกลและยานพาหนะ จัดทำโครงการและออกแบบงานก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร ปรึกษา ซ่อมแซม วัสดุ ครุภัณฑ์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวข้อง

(4) ส่วนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการศึกษา การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาศาสนา วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของประชาชน การสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ส่งเสริมทำนุบำรุงและรักษาไว้ซึ่งศิลปะ ประเพณี จารีตประเพณีท้องถิ่น วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิต ส่งเสริมสนับสนุนการเล่นกีฬา ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (แผนพัฒนา 3 ปี ,2556 – 2558, หน้า 8 - 20)

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่



ภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยของผู้วิจัยหลายท่าน และนำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จารุวรรณ ศรบรรจง (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจัน ทร์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ยุทธนา บุญทน (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สุภัทรา บุญอากาศ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่มี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อมรรัตน์ บุญศิริ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธงหิน อำเภอบางปูใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธงหิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคุณภาพและเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านความสะอาดและด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

พนิตตา นรสิงห์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน

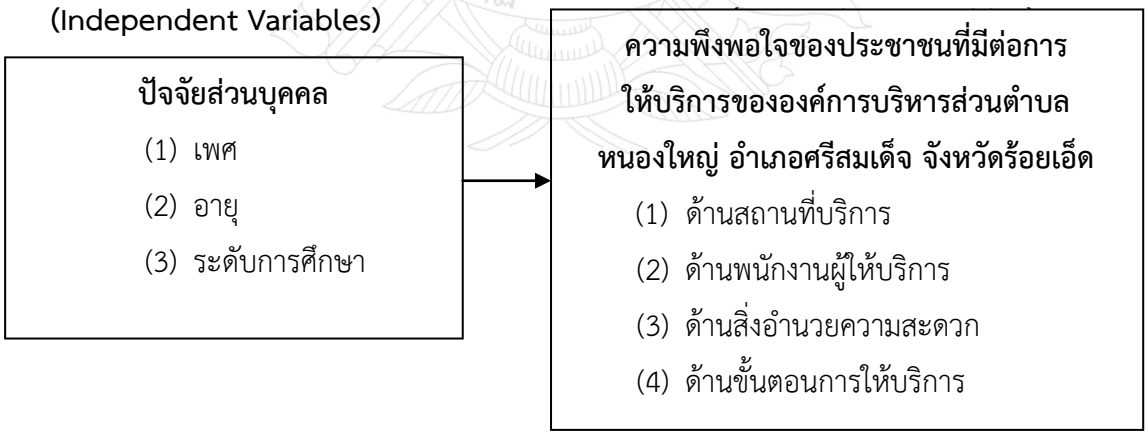
พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งสามด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สุกัญญา มีแก้ว (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหกเล่ม มีปัจจัยหลายด้าน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวแปรในการวิจัย และใช้ผลการวิจัยประกอบการอภิปรายผลต่อไป

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดของศิริพร ตันติพูลวินัย (2538, หน้า 5-8) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพประกอบที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 ประชากร (Population)

ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ที่เข้าใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2557 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2557 ทั้ง 10 หมู่บ้าน จำนวน 906 คน (บัญชีรายชื่อผู้ใช้บริการของ อบต.หนองใหญ่, 2557,หน้า 10)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ที่เข้าใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 278 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน

สูตร $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนทางสถิติร้อยละ 5 หรือ .05

แทนค่าในสูตร $n = \frac{906}{1+(906x0.0025)}$

$= \frac{906}{3.2650}$

$=$ 277.50 คน

ปัดทศนิยมให้เป็นจำนวนเต็ม ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

สูตร $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนทางสถิติร้อยละ 5 หรือ .05

3.2.2 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรมากน้อยแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้เพศเป็นตัวแปรควบคุม (Control Variable) ตามวิธีบัญญัติไตรยางค์ จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างปรากฏตามตารางที่ 3.1

ตามตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1	หนองใหญ่	52	46	98	16	14	30
หมู่ที่ 2	ดอนทราย	56	50	106	17	16	33
หมู่ที่ 3	กลาง	36	49	85	11	15	26
หมู่ที่ 4	โนนสีดา	45	44	89	14	13	27
หมู่ที่ 5	หนองม่วง	31	19	50	10	5	15
หมู่ที่ 6	เหล่ากลาง	67	58	125	20	18	38
หมู่ที่ 7	โนนขวาง	10	15	25	3	5	8
หมู่ที่ 8	ดงขวาง	64	60	124	20	18	38
หมู่ที่ 9	หนองใหญ่	47	51	98	14	16	30
หมู่ที่ 10	หนองใหญ่	51	55	106	16	17	33
รวม		**459**	**447**	**906**	**141**	**137**	**278**

ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างหมู่ที่ 1 โดยรวม แทนค่าในสูตร $n = \frac{278 \times 98}{906}$

$= \frac{27,244}{906}$

$= 30.07$ คน

ปัดทศนิยมให้เป็นจำนวนเต็ม ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

คำนวณตัวอย่างเพศชาย $n = \frac{278x52}{906} = 16$

คำนวณตัวอย่างเพศหญิง $n = \frac{278x46}{906} = 14$

3.2.3 สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, หน้า 42)

1) จัดทำบัญชีชื่อ-สกุลของผู้มาใช้บริการของแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 10 หมู่บ้าน จำนวน 906 คน

2) เขียนชื่อ-สกุลลงในแผ่นกระดาษโดยใช้ 1 ชื่อ ต่อ 1 แผ่น ม้วนสลากนำลงกล่อง แล้วเขย่าให้คละกัน โดยจัดทำทีละหมู่บ้าน และทีละเพศ

3) จับสลากขึ้นมาทีละแผ่น โดยแต่ละครั้งที่หยิบมาได้ต้องนำแผ่นสลากมาจดบันทึกไว้ว่าชื่ออะไร

4) ม้วนสลากแผ่นเดิมใส่ลงในกล่องเดิม เพื่อที่จะให้โอกาสถูกเลือกเท่ากันแล้วจับสลากขึ้นมาใหม่

5) กรณีหยิบได้ชื่อเดิมก็ไม่นำมาพิจารณา ใส่ลงไปในกล่องเดิมแล้วจับขึ้นมาใหม่อีกครั้ง ดำเนินการเช่นนี้เรื่อยไปจนได้กลุ่มตัวอย่างครบทุกแห่ง ตามจำนวนตัวอย่างที่คำนวณไว้ในตารางที่ 3.1

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ ทฤษฎี แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นสามตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด (Close-ended Qended Questions) แบบเลือกตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยข้อความจะมีลักษณะที่ครอบคลุมการให้บริการต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1) ด้านสถานที่บริการ จำนวน 10 ข้อ
2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 10 ข้อ
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 10 ข้อ

4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ

ซึ่งเลือกวิธีของ ลิเคิร์ต (Rensis Likert) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะมี ห้าระดับ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 73)

ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด หมายถึง 5 คะแนน

ความพึงพอใจในระดับมาก หมายถึง 4 คะแนน

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง หมายถึง 3 คะแนน

ความพึงพอใจในระดับน้อย หมายถึง 2 คะแนน

ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด หมายถึง 1 คะแนน

สำหรับวัดค่าตัวแปรทั้งหมด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อคำถามที่เป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ที่สร้างขึ้นจำนวน 30 ข้อ โดยกำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม โดยใช้หลักทางคณิตศาสตร์ 0.51 ขึ้นไปปัดเป็นเลขจำนวนเต็ม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ

3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3.4.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจ วิจารณ์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม ทั้งถ้อยคำภาษา (Wording) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหา (Construcand Content Validity)

3.4. 4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.4.3 แล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ สามท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence / IOC) ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

1) ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน ตำแหน่ง กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา ศศ.บ.(การจัดการทั่วไป), (ปร.ด.) (วัฒนธรรมศาสตร์)

2) ดร.ประพิศ โบราณมูล ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและบริการวิชาการ/กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา บธ.บ.,กศ.ม.(สังคมศาสตร์),ปร.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์)

3) นายอำนวย ไกยสวน ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา ร.ม.(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมศ์เลิศ, 2549, หน้า 65) มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับเนื้อหาหรือ ระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยที่ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

3.4.5 การนำแบบทดสอบที่ผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try – out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4.6 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยการพิจารณาคุณภาพในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

3.4.7 พิมพ์เครื่องมือเป็นฉบับจริงและนำไปใช้เก็บรวมรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 278 ชุด

3.5.3 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยด้วยตนเองแล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการ แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percemtage)

3.6.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่มีความแตกต่างในด้าน เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในภาพรวม รายด้านและรายข้อ แล้วแปลตามเกณฑ์มี 5 ระดับ
(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์,2549) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.6.3 ทดสอบสมมุติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด กับข้อมูลทั่วไป ด้านเพศ ใช้การทดสอบค่า ที (t-test) ส่วนด้านอายุ และระดับการศึกษา ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA : F – test)

3.6.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1) การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อแบบสอบถาม

$$r = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{(S^2_H + S^2_L)/N}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนก

$\bar{X}_H$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง

$\bar{X}_L$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ

S^2_H แทน ความแปรปรวนของกลุ่มสูง

S^2_L แทน ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ

N แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำซึ่งมีจำนวนเท่ากัน

2) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (อนุรักษ์ นวพรไพศาล, 2543, หน้า 85) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left\{1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t}\right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัม ประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S^2_i แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S^2_t แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.7.2 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1) ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$P = \frac{f \times 100}{N}$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\overline{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\overline{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคน

3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 + (\sum X^2)}{(N(N - l)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

X2 แทน ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม

N แทน จำนวนคน

$\sum$ แทน ผลรวม

ค่า t – test (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 180) ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{S1}{2} + \frac{S2}{2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\overline{X}_1 \overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

$S^2_1 S^2_2$ แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

$N_1 n_2$ แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

4) ค่า F – test (เรื่องเดียวกัน,หน้า195) ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสามกลุ่มขึ้นไป คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F – distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t- distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F- distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน ค่า	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การทดสอบค่าที(t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย สองกลุ่ม และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA : F-test) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า สองกลุ่ม ในเรื่อง อายุ และระดับการศึกษา แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้านด้วยวิธีแจกแจงความถี่

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	141	50.72
หญิง	137	49.28
รวม	**278**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 50.72 และเป็นเพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 49.28

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	29	10.43
31 - 50 ปี	107	38.49
51 ปีขึ้นไป	142	51.08
รวม	**278**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 51. 08 รองลงมาคือ อายุ 31-50 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 38. 49 และอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	153	55.04
มัธยมศึกษา/ปวช.	96	34.53
ปวส./อนุปริญญา	22	7.91
ปริญญาตรี/ สูงกว่า	7	2.52
รวม	**278**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 55.04 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 3 ระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 1 และระดับปริญญาตรี/สูงกว่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.52 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.4-4.8

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน
(n = 278)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในสี่ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			
	($\overline{X}$)	(S.D)	อันดับ	แปลผล
1. ด้านสถานที่บริการ	3.61	0.29	3	มาก
2. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.73	0.30	1	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.51	0.31	4	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.64	0.33	2	มาก
รวม	**3.62**	**0.21**	**-**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่บริการ โดยรวมและรายข้อ (n = 278)

	ด้านสถานที่บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		($\overline{X}$)	(S.D)	อันดับ	แปลผล
1	สถานที่ตั้ง อบต. เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อเป็นที่น่าพอใจ	3.52	0.66	9	มาก
2	สถานที่จอดรถเพียงพอเป็นที่น่าพอใจ	3.76	0.56	1	มาก
3	สถานที่อาคารมีความสะอาด ปลอดภัยและเหมาะสมต่อการใช้บริการ	3.74	0.57	2	มาก
4	ช่องทางเดินเพื่อติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยน่าพอใจ	3.67	0.60	3	มาก
5	ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ สะอาด และเหมาะสม	3.58	0.57	6	มาก
6	อาคารสำนักงานตกแต่ง สะอาด สวยงาม	3.48	0.53	10	ปานกลาง
7	อาคารสถานที่มีมาตรฐานและมั่นคงแข็งแรง	3.58	0.57	7	มาก
8	ขนาดพื้นที่ทำงานกว้างขวาง สะดวกในการปฏิบัติงาน	3.57	0.61	8	มาก
9	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	3.61	0.55	5	มาก
10	มีความพึงพอใจด้านสถานที่บริการโดยรวม	3.63	0.52	4	มาก
	รวม	**3.61**	**0.29**	**-**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใ จของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากเก้าข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่จอดรถเพียงพอเป็นที่น่าพอใจ ” รองลงมาได้แก่ ข้อ 3 ที่ว่า “สถานที่อาคารมีความสะอาด ปลอดภัยและเหมาะสมต่อการใช้บริการ ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 6 ที่ว่า “อาคารสำนักงานตกแต่ง สะอาด สวยงาม”

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n = 278)

	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		($\overline{X}$)	(S.D)	อันดับ	แปลผล
1	กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.72	0.54	6	มาก
2	ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	3.76	0.47	5	มาก
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.79	0.57	4	มาก
4	เจ้าหน้าที่คอยชี้แจงขั้นตอนการให้บริการด้วยความสุภาพ	3.81	0.62	2	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ	3.67	0.58	8	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.61	0.53	10	มาก
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่ล่าช้า	3.65	0.62	9	มาก
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	3.69	0.58	7	มาก
9	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	3.83	0.62	1	มาก
10	มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้บริการและผู้ปฏิบัติโดยรวม	3.81	0.58	3	มาก
	รวม	**3.73**	**0.30**	-	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 9 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน” รองลงมาคือ ข้อที่ 10 ที่ว่า “มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้บริการและผู้ปฏิบัติโดยรวม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมและรายข้อ (n = 278)

	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
		($\overline{X}$)	(S.D)	อันดับ	แปลผล
1	มีการจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้เพื่อรอรับบริการเพียงพอ	3.68	0.72	3	มาก
2	มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลาราชการ	3.54	0.68	5	มาก
3	มีการจัดทำป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการเพียงพอ	3.40	0.54	8	ปานกลาง
4	มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์	3.26	0.65	10	ปานกลาง
5	มีบริการเครื่องโทรศัพท์/โทรสาร	3.41	0.64	7	ปานกลาง
6	มีบริการเครื่องอัดสำเนาเอกสาร	3.29	0.84	9	ปานกลาง
7	จุดบริการมีการจัดน้ำดื่มสะอาดคอยให้บริการ	3.51	0.80	6	มาก
8	มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ เพียงพอ	3.77	0.60	2	มาก
9	มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น	3.77	0.46	1	มาก
10	มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	3.62	0.61	4	มาก
	รวม	**3.51**	**0.31**	**-**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากหกข้อ และระดับปานกลางสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ข้อ 9 ที่ว่า “มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น” รองลงมาได้แก่ ข้อ 8 ที่ว่า “ มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ เพียงพอ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 4 ที่ว่า “มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์”

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมและรายข้อ

	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		($\overline{X}$)	(S.D)	อันดับ	แปลผล
1	การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลัง	3.78	0.60	1	มาก
2	ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.63	0.62	6	มาก
3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม	3.71	0.58	2	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการขอรับบริการ	3.68	0.60	3	มาก
5	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำการรับบริการแต่ละขั้นตอน	3.64	0.60	8	มาก
6	มีกระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว	3.63	0.61	7	มาก
7	การบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวก	3.64	0.63	5	มาก
8	การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม	3.55	0.61	9	มาก
9	มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	3.55	0.61	9	มาก
10	ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม	3.66	0.50	4	มาก
	รวม	**3.64**	**0.33**	**-**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 1 ที่ว่า “การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลัง ” รองลงมาได้แก่ ข้อ 3 ที่ว่า “ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม ” ส่วนข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีสองข้อ ได้แก่ ข้อ 8 ที่ว่า “การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม” กับข้อ 9 ที่ว่า “มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ”

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.9-4.14

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่	เพศชาย (n = 141)			เพศหญิง (n = 137)		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านสถานที่บริการ	3.58	0.29	มาก	3.64	0.28	มาก
2. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.68	0.30	มาก	3.78	0.30	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.48	0.32	ปานกลาง	3.54	0.31	มาก
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	3.62	0.36	มาก	3.66	0.30	มาก
รวม	**3.59**	**0.22**	**มาก**	**3.65**	**0.19**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชน ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านสถานที่บริการ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอ ศรีสมเด็จ จังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่	เพศชาย (n = 141)			เพศหญิง (n = 137)			t	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1.ด้านสถานที่บริการ	3.58	0.29	มาก	3.64	0.28	มาก	-1.92	0.52
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.68	0.30	มาก	3.78	0.30	มาก	-2.62	0.90
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.48	0.32	ปานกลาง	3.54	0.31	มาก	-1.45	0.55
4.ด้านขั้นตอนการบริการ	3.62	0.36	มาก	3.66	0.30	มาก	-0.92	0.12
รวม	**3.59**	**0.22**	**มาก**	**3.65**	**0.19**	**มาก**	**-2.49**	**0.40**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่บริการ โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่	อายุ								
	ไม่เกิน 30 ปี (n = 29)			31-50 ปี (n =107)			51 ปีขึ้นไป (n = 142)		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านสถานที่บริการ	3.54	0.24	มาก	3.59	0.30	มาก	3.64	0.29	มาก
2. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.73	0.27	มาก	3.78	0.34	มาก	3.69	0.27	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.57	0.34	มาก	3.55	0.31	มาก	3.46	0.31	ปานกลาง
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	3.62	0.31	มาก	3.66	0.33	มาก	3.63	0.34	มาก
รวม	**3.61**	**0.18**	**มาก**	**3.65**	**0.21**	**มาก**	**3.61**	**0.22**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 31-50 ปี , อายุไม่เกิน 30 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านสถานที่บริการ พบว่า ประชาชน แต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป , 31-50 ปี และไม่เกิน 30 ปี ตามลำดับ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน แต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ31-50 ปี , ไม่เกิน 30 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชน แต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ใน

ระดับมากสองช่วงอายุ และระดับปานกลางหนึ่งช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี , 31-50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชน แต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 31-50 ปี , ไม่เกิน 30 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดง การวิเคราะห์ความแปรปรวน ความ พึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอ ศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.30	2	0.15	1.81	0.16
	ภายในกลุ่ม	23.39	275	0.08		
	รวม	**23.69**	**277**			
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.46	2	0.23	2.52	0.82
	ภายในกลุ่ม	25.42	275	0.09		
	รวม	**25.88**	**277**			
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.56	2	0.28	2.81	0.06
	ภายในกลุ่ม	27.31	275	0.09		
	รวม	**27.87**	**277**			
4.ด้านขั้นตอนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.08	2	0.04	0.34	0.70
	ภายในกลุ่ม	31.33	276	0.11		
	รวม	**31.41**	**278**			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.08	2	0.04	0.98	0.37
	ภายในกลุ่ม	12.78	275	0.04		
	รวม	**12.86**	**277**			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอ ศรีสมเด็จ จังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา (n =153)			มัธยมศึกษา/ปวช. (n =96)			อนุปริญญา/ปวส. (n =22)			ปริญญาตรี/สูงกว่า (n = 7)		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านสถานที่บริการ	3.62	0.29	มาก	3.60	0.29	มาก	3.55	0.28	มาก	3.65	0.29	มาก
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.73	0.30	มาก	3.71	0.31	มาก	3.81	0.30	มาก	3.80	0.17	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.48	0.31	ปานกลาง	3.54	0.30	มาก	3.56	0.35	มาก	3.48	0.44	ปานกลาง
4.ด้านขั้นตอนการบริการ	3.65	0.33	มาก	3.62	0.34	มาก	3.62	0.31	มาก	3.71	0.16	มาก
รวม	**3.62**	**0.22**	**มาก**	**3.62**	**0.21**	**มาก**	**3.63**	**0.19**	**มาก**	**3.66**	**0.12**	**มาก**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า ,ระดับอนุปริญญา/ปวส. ,ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และระดับประถมศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านสถานที่บริการ พบว่าประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ใน

ระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า , ระดับประถมศึกษา , ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และระดับอนุปริญญา/ปวส. ตามลำดับ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับอนุปริญญา/ปวส.,ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า , ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมากสองระดับ และระดับปานกลางสองระดับ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับอนุปริญญา/ปวส. ,ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ,ระดับปร ะถมศึกษา และระดับปริญญาตรี/สูงกว่า ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า,ระดับประถมศึกษา ,ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงการ วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านสถานที่บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.12	3	0.04	0.53	0.65
	ภายในกลุ่ม	23.56	274	0.08		
	รวม	23.68	277			
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.21	3	0.07	0.77	0.51
	ภายในกลุ่ม	25.67	274	0.09		
	รวม	25.88	277			
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.24	3	0.08	0.79	0.49
	ภายในกลุ่ม	27.63	274	0.10		
	รวม	27.87	277			
4.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.09	3	0.03	0.29	0.83
	ภายในกลุ่ม	31.31	274	0.11		
	รวม	31.40	277			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.03	3	0.01	0.11	0.94
	ภายในกลุ่ม	12.85	274	0.04		
	รวม	**12.88**	**277**			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน

ข้อ	ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่บริการ	ความถี่
1	ควรจัดสถานที่ ให้สะอาด ปลอดภัยต่อการติดต่อขอรับบริการ	35
2	ควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการผู้มาขอรับบริการให้เพียงพอ	21
3	ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ	13
	ข้อเสนอแนะ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	
1	พนักงาน เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้	40
2	พนักงาน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	28
3	พนักงาน เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการรับบริการ	16
	ข้อเสนอแนะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1	ควรจัดให้มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในเวลาพัก	23
2	ควรจัดให้มีบริการรับส่งโทรสาร	14
3	ควรจัดให้มีจุดรับบริการที่สะอาด สวยงามเรียบร้อย	11
	ข้อเสนอแนะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
1	ควรให้มีการลดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และสะดวก	36
2	ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	15

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนได้เสนอเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำ ดังนี้

ด้านสถานที่บริการ ได้แก่ ควรจัดสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัยต่อการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการผู้มาขอรับบริการให้เพียงพอ และควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ พนักงาน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และพนักงาน เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการรับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ควรจัดให้มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในเวลาพัก ควรจัดให้มีบริการรับส่งโทรสาร และควรจัดให้มีจุดรับบริการที่สะอาด สวยงามเรียบร้อย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ควรให้มีการลดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และสะดวก และควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

โดยสรุป ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ ควรให้มีการลดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และสะดวก และควรจัดสถานที่ ให้สะอาด ปลอดภัยต่อการติดต่อขอรับบริการ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Reaearch Objectives) ไว้สามประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีผู้มาติดต่อขอรับบริการ ประจำปี 2557 จำนวน 906 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 40 ข้อ จำแนกเป็นสี่ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปตารางประกอบการบรรยาย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 อภิปรายผล

5.1 สรุปผล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 50.72 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 51.08 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 55.04

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1. **ด้านพนักงานผู้ให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 9 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน”

2. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 1 ที่ว่า “การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลัง ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีสองข้อ ได้แก่ ข้อ 8 ที่ว่า “การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม”และข้อ 9 ที่ว่า “มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ”

3. **ด้านสถานที่บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากหกข้อ และระดับปานกลางสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่จอดรถเพียงพอเป็นที่น่าพอใจ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “อาคารสำนักงานตกแต่ง สะอาด สวยงาม”

4. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากหกข้อ และปานกลางสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 9 ที่ว่า “มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 4 ที่ว่า “มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์”

ตอนที่ 3 สมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลหนองใหญ่ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชน ที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลหนองใหญ่ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชน ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลหนองใหญ่ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยสรุป ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ ควรให้มีการลดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และสะดวก และควรจัดสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัยต่อการติดต่อขอรับบริการ

5.2 อภิปรายผล

จาก สรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในสี่ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้วิจัยพบผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ทั้งสี่ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ นั้นเป็นที่ประทับใจพอสมควร อาจเป็นเพราะว่าการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจอย่างมาก ทั้งนี้คงสืบเนื่องมากจากคณะผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาในด้านต่างๆ ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ครอบคลุมในทุกด้าน อันเป็นเหตุให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ยุทธนา บุญทน** ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พนิตา นรสิงห์** ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลสนามจันทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จารุวรรณ ศรบรรจง** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจัน ต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุกัญญา มีแก้ว** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งสี่ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) **ด้านสถานที่บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีการจัดสถานที่บริการหรืออาคารสถานที่ ด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม และตอบสนองการให้บริการของประชาชนได้อย่างเป็นที่น่าพึงพอใจ ทั้งนี้ เพราะคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ มีการจัดรูปแบบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นเหตุให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่บริการหรืออาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พนิตา นรสิงห์** ได้ทำการวิจัย เรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุกัญญา มีแก้ว** ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่จอดรถเพียงพอเป็นที่น่าพอใจ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ มีการจัดการโครงสร้างพื้นฐานที่คลอบคลุมการให้บริการประชาชนในการมาติดต่อบริการให้ได้รับความสะดวกในสถานที่จอดรถซึ่งมีความกว้างขวางและสะอาด ร่มรื่น จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **ศิริพร ตันติพูลวินัย** ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ข้อ1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อทำเล ที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “อาคารสำนักงานตกแต่ง สะอาด สวยงาม” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักงานมาเป็นเวลาหลายปีแล้ว และมีการชำรุดทรุดโทรมไปตามสภาพและเวลานั้น จึงอาจทำให้อาคารสำนักงานไม่มีความสะอาดสวยงามเท่าที่ควร ประกอบกับมีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอ จึงยังไม่มีการปรับปรุงอาคารใหม่ และอาจเพราะบุคลากรในการดูแลรักษาความสะอาดมีไม่เพียงพอ ทำให้การดูแลทำความสะอาดได้ไม่ทั่วถึง จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ **ศิริพร ตันติพูลวินัย** ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อ 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) **ด้านพนักงานผู้ให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ได้มีนโยบาย การให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการ ด้วยกิริยามารยาทที่เรียบร้อย การแต่งกายสุภาพเหมาะสม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในหน้าที่อยู่เสมอ เพราะคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดประชุม อบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการที่ดีกับเจ้าหน้าที่ พนักงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อสร้างจิตสำนึกรักในหน้าที่และบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายด้านนี้โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ยุทธนา บุญทน** ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุภัทร บุญอากาศ** ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จารุวรรณ ศรบรรจง** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจัน ต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับปานกลางในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 9 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ มีการจัดคนลงสู่ตำแหน่งงาน ตามแผนอัตรากำลังสามปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ซึ่งเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้การบริการประชาชนในทุกด้านได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการ อาจเป็นเพราะคณะผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการวางแผนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **ศิริพร ตันติพูลวินัย** ที่ว่าผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกจ้างเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกการบริการ

ส่วนข้อเฉลี่ยที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันอยู่พอสมควร แต่อาจจะยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้างหรือประชาชนบางคนอาจจะมีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่บริการด้วยความไม่เป็นธรรมกับทุกคน ในลักษณะการเลือกปฏิบัติ หรือได้รับผลการบริการแตกต่างกัน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **จิตตินันท์ เตชะคุปต์** ที่อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของความพึงพอใจในการบริการว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการใช้ในการเปรียบเทียบ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันถูกต้อง (Confirmation) กับที่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่หากไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่าจะเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าวของช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พอใจมากน้อยได้ถ้าเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีนโยบายในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในด้านต่าง ๆอย่างครบคลุมในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้เพื่อต้อนรับ การจัดเตรียมแบบฟอร์มการขอรับบริการ มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ และมีการจัดเตรียมน้ำดื่มเพื่อบริการประชาชนในเวลามาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนเกิดความพ ึงพอใจในด้านนี้โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุภัทร บุญอากาศ** ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ อยู่ในระดับมาก ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จารุวรรณ ศรบรรจง** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจันทร์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 9 ที่ว่า “มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ได้จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะการให้บริการไว้ที่หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถเขียนและพับใส่กล่องได้สะดวก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวความคิดของ **ศิริพร ตันติพูลวินัย** ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ คือ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอกจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงกระดาษหิ้วใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

ส่วนข้อเฉลี่ยที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีการจัดเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการประชาชนที่เข้าใช้บริการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร เนื่องจากงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุสำนักงานที่มีจำนวนจำกัด จึงมีการจัดอุปกรณ์สำนักงานในการบริการประชาชนมีน้อยเกินไป ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจรายข้อนี้ต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิด

เกี่ยวกับการบริการของ **วาทินี ไส้ง้อ** การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี และแนวคิดของ กระทรวงยุติธรรม, สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการไว้ว่า สิ่งที่สามารถนับได้ว่าเป็นการบริการ ที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้า ณ จุดสัมผัสบริการได้อาจจะประกอบด้วย องค์ประกอบต่อไปนี้ อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่เกิดจากเครื่องอุปกรณ์ (Mechanized Service) หมายถึง ผลลัพ ธ์การทำงานของเครื่องจักร อุปกรณ์ หรือกลไกต่าง ๆ ซึ่งทำงานให้แก่ลูกค้า หรือเครื่องอุปกรณ์สถานที่ ซึ่งจัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าได้ใช้สอย หรือสภาพแวดล้อม บรรยากาศ ที่จัดไว้ให้แก่ลูกค้า ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

4) **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอย ูในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ ด้วยความชัดเจน รวดเร็ว ทำให้ได้รับการบริการที่ดี อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ยุทธนา บุญทน** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลัง” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ มีนโยบายในการให้บริการประชาชนด้วยความเที่ยงตรง และยุติธรรม ซึ่งในการให้บริการงานแต่ละอย่าง หากมีประชาชนที่มาติดต่อราชการหลายคนในเวลาเดียวกัน พนักงานเจ้าหน้าที่ ก็จัดให้มีการจับบัตรคิวในการเข้ารับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ **เอนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อดุลพัฒนกิจ** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายของผู้ให้บริการทั้งหลายที่ต่างก็หาวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการกลับมาใช้บริการอีกและไม่เกิดเรื่องร้องเรียน ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญกับบุคคลหลายฝ่าย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีสองข้อที่มีค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ ข้อ 8 ที่ว่า “การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม” กับ

ข้อ 9 ที่ว่า “มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ” **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ได้กำหนดนโยบายให้บริการโดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ตระหนักในการประชุมบุคลากรอยู่เสมอ แต่อาจเป็นเพราะบางครั้งมีผู้มาติดต่อจำนวนมากในเวลาเดียวกันหรือเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย จึงทำให้บริการล่าช้า นอกจากนี้งานบางลักษณะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และมีความสลับซับซ้อนทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกิดความรู้สึกว่าไม่เป็นธรรมและเท่าเทียมกับคนอื่น ส่วนประเด็นเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก้ผู้มารับบริการนั้น ได้ดำเนินการจัดเตรียมไว้ แต่อาจมีปริมาณจำกัดและไม่ทั่วถึงทุกลักษณะงาน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่น ๆ สอดคล้องกับแนวความคิดของ **สมิต สัชฌุกร** ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับกับหลักการให้บริการ ว่าการบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องให้บริการข่าวสารและข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน

5.2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบิหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า

1) **เพศ** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ได้กำหนดนโยบายให้บริการโดยยึดความเสมอภาคเท่าเทียมกันเป็นหลัก รวมทั้งได้ย้ำเน้นในการประชุมบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังอยู่เสมอ ประกอบกับบุคลากรหลายคนมีโอกาสศึกษาต่อ สัมมนา และฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงอาจทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ **ยุทธนา บุญทน** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

2) **อายุ** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนที่มารับบริการทั้งหมด เมื่อจำแนกตามอายุหรือวัย

พอกำหนดอย่างคร่าวๆ ประกอบด้วย วัยหนุ่มสาว (อายุไม่เกิน 30 ปี) วัยกลางคน (อายุ 31-50 ปี) และผู้สูงวัย (อายุเกิน50 ปี) แม้ติดต่อขอรับบริการในเรื่องเดียวกันหรือต่างกัน แต่ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่เหมือนกัน โดยไม่คัดแยกว่าเป็นวัยใด รวมทั้งได้รับสัมผัสกับส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในสภาพเดียวกัน คือ สถานที่บริการ พนักงานผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ จึงทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ **สุกัญญา มีแก้ว** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ได้กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติและจิตสำนึกการให้บริการ ตามที่ได้อภิปรายแล้วตามข้อ 1) เรื่องเพศ และข้อ 2) เรื่องอายุ จึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ **พนิตตา นรสิงห์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็นสองระดับ คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการทั้งสี่ด้าน ให้ถึงระดับมากที่สุด โดยจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังตามค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก ด้านสิ่งอำนวยความ

สะดวก ด้านสถานที่บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านในการเสนอแนะเชิงนโยบาย ปรากฏตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1) ด้านสถานที่บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการจัดอาคารสถานที่ทำงานให้มีความพร้อม สวยงาม และเป็นระเบียบกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่จอดรถมีเพียงพอเป็นที่น่าพอใจ” ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการปรับปรุงสถานที่จอดรถให้มีความสวยงาม และเพียงพอมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “อาคารสำนักงานตกแต่ง สะอาด สวยงาม” ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรแก้ไขและปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาอาคารสำนักงาน ให้มีความสวยงาม สะอาดเรียบร้อยกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจนถึงระดับมากที่สุดต่อไป

2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาการพนักงานผู้บริการและผู้ปฏิบัติ ให้มีความพร้อมในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 9 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน” ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาจัดอบรมเจ้าหน้าที่และจัดหาเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน” ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาการจนถึงระดับมากที่สุด โดยย้ำเน้นให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่พักแยกว่ามีสถานภาพใด เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาการบริการให้ได้หลายช่องทางมากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และเป็นการอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ เพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านเอกสารแบบฟอร์ม คำร้องของต่างๆ ให้เพียงพอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์” ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรแก้ไขและปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาการการจัดเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้อยู่ในระดับมากและระดับมากที่สุดต่อไป

4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลัง” ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาการบริการอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากันสองข้อ คือ ข้อ 8 ที่ว่า “ การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม”และข้อ 9 ที่ว่า “มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ” ซึ่งมีค่าแปลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อประชาสัมพันธ์ การดำเนินงาน ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและระดับมากที่สุดต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ผู้วิจัย จะเสนอแนะให้ผู้ที่สนใจจะวิจัยต่อยอด จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่อง สภาพ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริการส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ผลการวิจัย พบว่า ในจำนวนคำถามทั้ง 40 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อที่ว่า “มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จึงควรจัดให้มีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research/PAR) โดยเชิญบุคลากรทุกฝ่าย คือ ฝ่ายองค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เป็นผู้ร่วมวิจัย เพื่อระดมสมอง (Brain Storming) แสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหา ตลอดจนระดมทุนจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์บริการประชาชนให้เพียงพอต่อไป

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

ยุติธรรม,กระทรวง สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.(2548). *คุณธรรมสำหรับนักบริหาร.* สำนักประเมินผล : กรุงเทพฯ.

การปกครอง, กรม.(2537). *กฎหมาย ระเบียบและพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง.

จารุวรรณ ศรบรรจง.(2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการาธารณะขององค์การบริหารบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจันทร์ จังหวัดสุพรรณบุรี* . การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการปกครองท้องถิ่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์.(2545). *จิตวิทยาการบริการ***.** กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์.

จิตนา บุญบงการ.(2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ***.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรมหาวิทยาลัย.

ฉัตยาพร เสมอใจ.(2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค***.** กรุงเทพมหานคร : เอ็กซเปอร์เน็ต.

ทวีชัย วิริยะโกศล.(2541). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังทางการศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เขตการศึกษา 1*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธงชัย สันติวงษ์.(2546). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพมหานคร : ประชุมช่าง.

_____. (2545). *การจัดการ***.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรมหาวิทยาลัย.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* **.** กรุงเทพมหานคร :วี อินเตอร์ พรินท์.

ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. *เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา,การสร้างและการพัฒนา* .นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร,2549.

บุญชม ศรีสะอาด.(2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุริยาสาส์นจัดพิมพ์.

พนิตา นรสิงห์.(2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต* . สาขาการปกครองท้องถิ่น : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์.(2543). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*.(พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ยุทธนา บุญทน.(2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม* . การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการปกครองท้องถิ่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วาทินี ไส้ง้อ.(2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงภาพยนตร์ในเครือวีสต้า จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต .สาขาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2549.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ .(2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทไดมอนอินบิซิเนสเวิร์ด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช.(2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์จำกัด.

ศิริพร ตันติพูลวินัย.(2538). *การพัฒนาตน พัฒนาคุณภาพงาน* . รามาธิบดีพยาบาลสาร 1,3 .

เสนาะ ติเยาว์.(2538). *หลักการบริหาร*.(พิมพ์ครั้งที่ 3).กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุกัญญา มีแก้ว .(2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ .บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สมิต สัชฌุกร.(2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : สถาบันฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

สุภัทรา บุญอากาศ.(2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว* . การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการปกครองท้องถิ่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ,(2557). *บัญชีรายชื่อผู้เข้าใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด* ”,ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบล.

อนุรักษ์ นวพรไพศาล.(2543). *รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ.(2548). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์.

อุทัยพรรณ สุดใจ.(2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*.ชลบุรี , วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต , สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อมรรัตน์ บุญศิริ.(2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี* . การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต .สาขาการปกครองท้องถิ่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

2. ภาษาอังกฤษ

Alderfer.Clayton.P. Existence Relstedness and Growth : Human Needs in Organizational Setting. New York : The Free Press. 1972.

HerZberg Frederick and other. 1959. The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons.

Maslow,Anraham.H. 1970 . Motivation and Personality. New York : Harpers and Row.

Mullins,L.J. 1985 .Management and organization behavior. London ; Pitman.

Wallman. B.B. Dictionary of Behavioral Science. San Diego. Calif : Academic Prss.1989.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1) ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน

วุฒิการศึกษา ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)

ตำแหน่ง กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2) ดร.ประพิศ โบราณมูล

วุฒิการศึกษา บธ.บ.,กศ.ม.(สังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป และบริการวิชาการ/กรรมการ

และผู้ช่วยเลขานุการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

3) นายอำนวย ไกยสวน

วุฒิการศึกษา ร.ม.(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

.....

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ ผู้วิจัยจะรักษาคำตอบของท่านเป็นเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยเป็นลักษณะภาพรวม โดยจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม แต่อย่างใดในทางตรงกันข้ามข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร และปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้ มีจำนวน 5 หน้า ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบ สอบถ ามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

1) ด้านสถานที่บริการ
2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

รำไพ จันทุดม
นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง

2. อายุ
   - ☐ ไม่เกิน 30 ปี
   - ☐ 31-50 ปี
   - ☐ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา
   - ☐ ประถมศึกษา
   - ☐ มัธยมศึกษา/ปวช.
   - ☐ ปวส./อนุปริญญา
   - ☐ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวอย่าง

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละข้ออยู่ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสถานที่บริการ					
1.1 สถานที่ตั้ง อบต. สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ ที่น่าพอใจ	/				

คำอธิบาย

จากตัวอย่างข้อ 1.1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้ง อบต. สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อเป็นที่น่าพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละข้ออยู่ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสถานที่บริการ					
1.1 สถานที่ตั้ง อบต. เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ เป็นที่น่าพอใจ					
1.2 สถานที่จอดรถเพียงพอเป็นที่น่าพอใจ					
1.3 สถานที่อาคารมีความสะอาด ปลอดภัยและเหมาะสมต่อการใช้บริการ					
1.4 จัดช่องทางเดินเพื่อติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยน่าพอใจ					
1.5 จัดที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ สะอาด และเหมาะสม					
1.6 อาคารสำนักงานตกแต่งสะอาด สวยงาม					
1.7 อาคารสถานที่มีมาตรฐานและมั่นคงแข็งแรง					
1.8 ขนาดพื้นที่ทำงานกว้างขวาง สะดวกในการปฏิบัติงาน					
1.9 มีการจัดห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
1.10 มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่โดยรวม					
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
2.1 กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่คอยชี้แจงขั้นตอนการให้บริการด้วยความสุภาพ					
2.5 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ					
2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
2.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่ล่าช้า					
2.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2.9 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
2.10 มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวม					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีการจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้เพื่อรอรับบริการเพียงพอ					
3.2 มีเจ้าหน้าที่คอยให้การบริการตลอดเวลาราชการ					
3.3 มีการจัดทำป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการเพียงพอ					
3.4 มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์					
3.5 มีบริการเครื่องโทรศัพท์ /โทรสาร					
3.6 มีบริการเครื่องอัดสำเนาเอกสาร					
3.7จุดบริการมีการจัดน้ำดื่มสะอาดคอยให้บริการ					
3.8 มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ เพียงพอ					
3.9 มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น					
3.10 มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม					
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
4.1 การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลัง					
4.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม					
4.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการขอรับบริการ					
4.5 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาและนำการรับบริการแต่ละขั้นตอน					
4.6 มีกระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว					
4.7 การบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวก					
4.8 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม					
4.9 มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
4.10 มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง เพื่อให้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด จึงใคร่ขอความกรุณาได้เขียนข้อเสนอแนะตามที่กำหนดไว้ให้ครบทั้งสี่ด้าน

1. ด้านอาคารสถานที่

   1.1 .....

   1.2 .....

   1.3 .....

2. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

   2.1 .....

   2.2 .....

   2.3 .....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

   3.1 .....

   3.2 .....

   3.3 .....

4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

   4.1 .....

   4.2 .....

   4.3 .....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก จ
แบบประเมินค่าดัชนีความสอด(IOC)

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน (∑X)	IOC= $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1) ด้านสถานที่บริการหรืออาคารสถานที่						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2) ด้านพนักงานผู้บริการและผู้ปฏิบัติ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
ข้อ	**ผู้เชี่ยวชาญ**			**ผลรวมของคะแนน (ΣX)**	**IOC= $\frac{\sum R}{N}$**	**หมายเหตุ**
	คนที่ 1	**คนที่ 2**	**คนที่ 3**			
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน (∑X)	IOC= $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ภาคผนวก ฉ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	:	นางรำไพ จันทุดม
วัน/เดือน/ปีเกิด	:	25 มกราคม 2521
ภูมิลำเนา	:	อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	:	บ้านเลขที่ 34 หมู่ที่ 7 ตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	:	นักจัดการงานทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	:	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ 72 หมู่ที่ 6 ตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

การศึกษา

พ.ศ. 2555	:	ปริญญาตรี วิทยาการจัดการ (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนนทบุรี

ประสบการณ์

พ.ศ. 2547 - 2555	:	เป็นพนักงานส่วนตำบล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน	:	เป็นพนักงานส่วนตำบล ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด