ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมศักดิ์ พรหมสุริยากร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ตุลาคม 2558
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมศักดิ์ พรหมสุริยากร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ตุลาคม 2558
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

RESIDENTS' S ATISFACTION WITH CLERK OFFICE'S SERVICES OF TAMBON THUNG SIMUANG ADMINISTRATIVE ORGANIZATION I N SUWANNAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE

SOMSAK PROMSURIYAKRON

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E..2558 (2015)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ ของ นายสมศักดิ์ พรหมสุริยากร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
( )

..... กรรมการ
( )

..... กรรมการ
( )

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

.....คณะบดีคณะสังคมศาสตร์
( )
วันที่ เดือน ตุลาคม 2558

5620750332052 : สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต)
คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน/การให้บริการ/สำนักงานปลัด

สมศักดิ์ พรหมสุริยากร : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.(RESIDENTS' ATISFACTION WITH CLERK OFFICE'S SERVICES OF TAMBON THUNG SIMUANG ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN SUWANNAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE.)คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์:ผู้ช่วยสาสตราจารย์ สมเกียรติ เกียรติเจริญ,D.P.A..สุวัฒน์ จิตต์จันทร์,ปร.ด, 90 หน้า ปี พ.ศ. 2558

สารนิพนธ์เรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันและ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 245 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า :

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมืองอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมไม่แตกต่างกันปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 3) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ ควรจัดให้มีที่จอดรถเพิ่มขึ้นไว้บริการผู้มารับบริการรองลงมา คือ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอนและควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอและตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆให้มีความชัดเจน

5620750332052 : MAJOR : POLITICAL SCIENCE ; M.PL.SC.(GOVERNMENT)
KEYWORDS : SATISFACTION / SERVICE / CLER OFFICE'S OF TAMBON THNG SIMUANG

SOMSAKPROMSURIYAKORN : RESIDENTS' ATISFACTION WITH CLERK OFFICE'S SERVICES OF TAMBON THUNG SIMUANG ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN SUWANNAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE. ADMSORYCOMMITTEES : ASST.PROF.DR.SOMKIET KIETJAREON,D.P.A.,CO-ADMSOR : SUWAT JITJUN, Ph.D., 90 P.2015

The purposes of this thematic paper were aimed : 1) to gauge residents' satisfaction with clerk office's services of Tambon Thung Simuang administrative organization in Roi Et Province's Suwannaphum District, 2) to compare their satisfaction with its services to variables of their genders, ages and educational levels, 3) to study their suggestions on offering its services. The sampling group of the research comprised 245 residents receiving its services. The instrument used for data collection was Likert-type questionnaires with the reliability at 0.89. The statistics exploited for data analyses encompassed: percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test(One-way ANOVA)

Results of the research manifested the followings: 1) residents' satisfaction with its services in the overall and aspects were rated at the moderate level, placed in descending order of means, were the service office, the service steps, the service facilities and the service officials.

2) The comparative outcomes of their satisfaction with its services indicated that variables of their genders, ages and educational levels showed no differences of their satisfaction in the overall and aspect.

3) Their suggestions on offering its better services were presented in descending order of first three frequencies, First, there should be more parking area, the officials should give advices at every service step and the exemplifying document and application form should be clear.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” สำเร็จได้เพราะมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ท่านคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ที่กรุณา ให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบ แก้ไข รูปแบบ และรูปเล่ม เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พื้นชมภู อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอขอบพระคุณ นางพรทิพย์ ศรีสวาสดิ์ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมืองที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร บุคลากร เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลตลอดจนได้ให้คำปรึกษาแนะนำจนประสบความสำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สมศักดิ์ พรหมสุริยากร

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		จ
กิตติกรรมประกาศ		ฉ
สารบัญ		ช
สารบัญตาราง		ฌ
สารบัญภาพ		ฎ
บทที่		
1	บทนำ	1
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
	1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
	1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
	1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	3
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
	2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
	2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	18
	2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	21
	2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
	2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	28
3	วิธีดำเนินการวิจัย	29
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
	3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	29
	3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
	3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	31
	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	33
	3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	34

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
	4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
	4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	37
	4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	54
	5.1 สรุปผล	54
	5.2 อภิปรายผล	56
	5.3 ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม		63
ภาคผนวก		65
	ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	66
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	68
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	72
	ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	74
	ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนก และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	82
	ภาคผนวก ฉ แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	85
ประวัติผู้วิจัย		90

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.	38
4.2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	38
4.3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	39
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม.....	39
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม และ รายด้าน.....	40
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม และรายด้าน.....	41
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน.....	42
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม และ รายด้าน.....	43
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	44
4.10	แสดงผลการเปรียบเทียบ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และ รายด้าน จำแนกตามเพศ.....	45
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม และ รายด้าน จำแนกตามอายุ.....	46

ตารางที่ หน้า

4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และ รายด้าน..... 48

4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และ รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 49

4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 51

4.15 แสดงข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด..... 52

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงภาพโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง.....	23
2.2	แสดงภาพกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	28

มหามกุฏราชวิทยาลัย

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)เป็นส่วนราชการที่บริหารงานระดับตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยกฎหมายได้กำหนดกิจการที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแยกไว้ 2 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 กิจการที่ต้องทำเป็นภารกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครอง ดูแล และการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรใช้ตามความจำเป็น เป็นต้น และประการที่ 2 กิจกรรมที่อาจจะทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่ตั้งไว้ล่วงหน้าว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ จะทำในงบประมาณต่อไป(กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2545,หน้า 23)

องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและการบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างในเขตชุมชน การให้มีและการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ การให้มีและการส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและการส่งเสริมประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินของสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม การส่งเสริมเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการจัดทำผังเมือง โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล แต่อย่างไรก็ตามทุกองค์การบริหารส่วนตำบลย่อมมีหลักในการจัดการบริหารเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในท้องถิ่นมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน โดยมีหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ได้ให้บริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่สี่ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมให้บริการที่น่าพอใจบนพื้นฐานของระเบียบกฎหมาย อย่างไรก็ตามในการให้บริการดังกล่าวประชาชนยังได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการทั้งในรูปของการเขียน และการนำเสนอผ่านตัวแทนประชาชนคือ สมาชิกสภาองค์การบริการส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อมาสำนักปลัดได้นำข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ แต่ในการปรับปรุงดังกล่าวยังไม่มีการศึกษาเชิงวิชาการในรูปของการวิจัย

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำเอาข้อมูลทางวิชาการ และสารสนเทศไปใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมืองอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง โดยผู้วิจัยใช้ขนาดประชากรจากข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณ

ภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติการขอรับบริการในปี พ.ศ.2558 เป็นเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น จำนวน 632 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

1.5.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางนโยบายเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในส่วนที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1) ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความพึงพอใจต่อ อาคาร สถานที่ให้บริการ เช่น สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มีติดต่อเพียงพอและเหมาะสม การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน พื้นห้อง ผนัง เพดาน โต๊ะ เก้าอี้ ที่พักขณะรอรับบริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น มีจำนวนเพียงพอ แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือของผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ใช้ถ้อยคำวาจาอ่อนน้อมถ่อมตน

3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเหมาะกับการให้บริการ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการเหมาะสมพอดีกับประเภทบริการ ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ เช่น มีเก้าอี้หรือหนังสือพิมพ์ไว้บริการสำหรับผู้มารับบริการ

ประชาชน หมายถึงประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

1) เพศ หมายถึง เพศของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น เพศชาย และเพศหญิง

2) อายุ หมายถึง การกำหนดช่วงอายุของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกเป็นสี่ช่วงอายุ คือ (1) อายุไม่เกิน 30 ปี (2) อายุระหว่าง 31 – 50 ปี และ (3) อายุ 51 ปี ขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกเป็นสามระดับ คือ (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษา (3) อนุปริญญาขึ้นไป

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย“เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวม แนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ทฤษฎีจิตวิทยาและแรงจูงใจ

1) ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2544, หน้า 56 -57)ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการ คือ ปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิผลและอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุทฤษฎี 3 ไอกล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์การนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1) Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skillsหรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2) Ignorance คือ ความละเลย หรือความมักง่ายของตัวบริการนั่นเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมักง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้สำหรับบางกรณีที่เขาระบุให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3) Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนารมณ์ บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความเก็บกดเอาไว้มาก ๆ ในองค์การ เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไปบางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral Hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากการศึกษาทฤษฎี 3 ไอแล้ว ผู้วิจัยได้แนวคิดในเรื่องการบริการที่ไร้คุณภาพว่าเกิดจากความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คือ ขาดทักษะ การละเลยต่อหน้าที่การให้บริการ นอกจากนั้นยังเป็นการจงใจกระทำเพื่อความสะใจหรือเพื่อหวังผลอะไรบางอย่างที่แอบแฝงอาจเป็นผลประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการด้อยคุณภาพลง

2) ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy Theory)

วรูม (V.H. Vroom) ได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับการจูงใจในแง่ของความคาดหวังในทฤษฎีความคาดหวัง(Expectancy theory) ว่าการจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่นำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ (Valance) ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์ (Outcomes)

ความพอใจ (Valance) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลซึ่งเกี่ยวพันกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes)เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับหนึ่งแล้ว(Vroom, V. H., **Work and Motivation**, อ้างใน มณีวรรณตั้นไทย, หน้า 69)

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือ แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลเกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตนเอง ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วยแล้วก็จะเป็นแรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกล่าวถึง ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบสู่ ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้ (ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**2542, หน้า 775) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจที่แตกต่างและคล้ายกันมาก หลายมิติ ดังนี้

คณิต ดวงหัสดี (2537, หน้า 87)ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิตเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

สิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องมือกระตุ้ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุป มีดังนี้

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ

2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4) ผลประโยชน์ทางสังคม คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสถานภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของคนในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541,หน้า 25**)**ได้อ้างถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งนี้เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตระหนักถึงความสำคัญและได้พยายามที่จะผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ตลาดแรงงานและท้องถิ่น มหาวิทยาลัยได้ผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมดังกล่าวแล้วทุกๆปี

จรูญ ไชยศร และคณะ (2537, หน้า 55)ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้อง (Need) กล่าวคือเมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ

ราณี เชาวนปรีชา (2538, หน้า 55)ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง

1) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือหมายถึง ความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End–State in Feeling) ที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2) เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการสนองตอบ

3) ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ซึ่งหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความไม่พอใจนั่นเอง

4) ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ(Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ

5) เป็นคุณภาพหรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

6) ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก – เลว ความรู้สึกพอใจ –ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

7) ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

สรุปความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530, หน้า 63) กล่าวว่า “การให้บริการที่ดีของหน่วยทุนการศึกษาได้แก่ ความสามารถที่จะให้บริการกับนักศึกษาทั้งหมด คอยบริการนักศึกษาทุกประเภทซึ่งมาจากฐานะต่างๆ กัน ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม เชื้อชาติ ภูมิหลังการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมที่ต่างกัน

ศจี โพธิ์ปักษ์ (2538, หน้า 21)ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกันนั้น สามารถลดความตึงเครียดให้ต่ำลงเพราะความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความไม่พึงพอใจ ความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยว

เนื่องมาจากความต้องของมนุษย์ ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านร่างกาย ความมั่นคง ปลอดภัย ความต้องการของสังคมและความเป็นอิสระความตึงเครียดต่าง ๆก็จะลดลงคนก็จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

สมยศ นาวีการ (2524, หน้า 19) ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงานการให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้งการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทางลบ

อุทัยหิรัญโต (2523,หน้า 98) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า“ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เขาเกิดความสุข

มิลเลท (2547, หน้า22) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน และการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1) การให้บริการอย่างยุติธรรม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the RightGeographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วิรัชนิภาวรรณ (2548, หน้า5) กล่าวถึง การให้บริการว่าการบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการ

บริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐและ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สองมีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สามมีจุดหมายปลายทาง คือการพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นรวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกันคือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือการบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการเช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้นในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผนแผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนเป็นการจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับงานบางโครงการเป็นงานยุ่งยากสลับซับซ้อนต้องการคนที่มีความรู้ ความชำนาญในงานบางครั้งก็มีแต่เจ้าหน้าที่ใหม่ไม่มีประสบการณ์หรือไม่เอาใจใส่งานทั้งที่เป็นงานสำคัญมาก

การมอบหมายงานให้ตรงกับคนจึงสำคัญมากต่อการที่จะให้งานประสบความสำเร็จต้องไปแสวงหาข้อมูลบุคลากรอื่น จากเพื่อนร่วมงาน นิสัยการทำงานและสภาพครอบครัวที่เอื้อให้งานสำเร็จหรือไม่ตรงนี้ต้องมีภาวะผู้นำในการมอบหมายงานให้รอบคอบ ยุติธรรม ส่วนงานให้เหมาะสม มิใช่เจ้าหน้าที่คนใดเก่ง ขยันก็มอบหมายแต่ผู้นั้นรับผิดชอบงานก็จะเป็นภาระงานกับเจ้าหน้าที่คนเก่งคนขยันแต่ผู้เดียวต้องบริหารงานอย่างมีวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเจ้าหน้าที่ให้ทุกคนทำงาน อย่างมีความสุขและงานสำเร็จตามเป้าหมายที่สำคัญต้องไม่เกรงใจในการมอบหมายงานกับเจ้าหน้าที่ที่ไม่เอาใจใส่โดยใช้วิธีติดตามงานบ่อย ๆ และปิดจุดอ่อนในการทำงานขณะดำเนินงาน ผู้บริหารต้องเสริมปัจจัยหรือหาวิธีการช่วยเหลือสนับสนุนล่วงหน้าด้วยคาดการณ์ผลการกระทำที่มีผลกระทบต่องาน และมีวิธีการสนับสนุนช่วยเหลือทันที ทันการณ์สนับสนุนทรัพยากรใช้สติพิจารณาให้รอบคอบที่จะให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก้ปัญหาได้ตลอดทุกขั้นตอนการทำงานไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อไป คือแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้จริงเกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่ายกับผลงานที่สำเร็จร่วมกัน

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์ (2544, หน้า35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ของรัฐนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบห้าด้าน ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง การบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลปฏิบัติงาน

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐหมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีหรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538, หน้า 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ(PublicService Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของการให้บริการของการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป โดยแต่ละคนจะมีเกณฑ์ (Criteria) ที่เกิดจากประสบการณ์ตั้งเอาไว้พร้อมการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลการประเมินแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1) ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ

2) ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

โดยสรุปความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย จึงกล่าวได้ว่าการบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการนั้นเป็นสถานการณ์เร้าให้ผู้ใช้บริการแสดงระดับอารมณ์ในทางที่ดีหรืออารมณ์ในทางที่ไม่ดี และถ้าอารมณ์นั้นเป็นความพึงพอใจ ย่อมแสดงว่าบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการดี หากบริการผู้ที่ใช้บริการได้รับไม่เป็นผลดีหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการก็ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิลย์ (2544, หน้า 10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน บริการใหม่มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1) ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมครอบครัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้

คำมั่นสัญญาของผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือคาดหวังในส่วนที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวน การบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจในการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination)ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นความพึงพอใจหรือไม่ก็พอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน และมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

2.3.1 ความหมายของการให้บริการ

คำว่า “การบริการ”ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2542,หน้า6007)การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิด ความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดหลักในการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectfulแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness mannerการให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณะขององค์การด้วย

C = Courtsy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 6007)

ดังนั้น การบริการ หมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

2.3.2 หลักการให้บริการ

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2523, หน้า49) ให้ความหายหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริหารจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการจนมากเกินไป

อุทัย หิรัญโต (2523. หน้า 98) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการมีส่วนกระทบโดยตรงต่อการให้บริการที่รวดเร็วแก่ประชาชน กล่าวคือ บริการที่รวดเร็วจะเกิดขึ้นไม่ได้หากมีความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้จะทำให้การเร่งพัฒนาในด้านต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายช้าลงด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่า ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่นำไปสู่ความล้มเหลวและเสื่อมประสิทธิภาพ และมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อทางราชการให้หมดสิ้นไปด้วย และอาจขจัดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการได้โดยการศึกษาและทำความเข้าใจในถึงมูลเหตุและพิจารณา

หาทางแก้ไขข้อมูลเหตุนั้น มูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้ คือ

1) การทำงานโดยไม่มีแผน
2) การทำงานที่ขาดความรับผิดชอบ
3) ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
4) ขาดการติดตามงาน
5) ระบบการจัดเก็บเอกสารล้มเหลว
6) จงใจหน่วงเหนี่ยวเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
7) ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ยังมีหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่

1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้บริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

2) การให้บริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One Roof Concept) หมายถึง งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกัน เช่น คำร้อง เสียค่าธรรมเนียม ออกใบอนุญาต ไม่ควรจะแยกอยู่กันคนละแห่ง

3) เป็นการบริการแบบครบวงจร (Package service) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป้าหมาย ต้องรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อมเสมอ

4) การจัดสำนักงาน (Office Lay Out) หมายถึง การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานควรจะเดินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา เช่นงานรับเรื่องตรวจความถูกต้อง ควรอยู่ด้านหน้า เสร็จแล้วต่อไปยังเจ้าของเรื่องนั้น ๆ แล้วต่อไปแผนกเงินชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แล้วออกไปอีกทางหนึ่ง โดยไม่ต้องย้อนกลับมาที่เดิมอีก

อนึ่ง ในสำนักงานนอกจากจะมีการประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำแล้วควรจะมีป้ายบอกแผนก บอกชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ ไว้ด้วย

2. การปฏิบัติ

1) ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง ปกติระบบราชการย่อมมีขั้นตอนมากควรพิจารณาว่าขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็นนัก และไม่มีกฎหมายกำหนดไว้ก็ควรจะลดไป เพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

2) จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักงานสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใดอยู่ระหว่างดำเนินการ รอการดำเนินการ ดำเนินการเสร็จแล้ว เพราะบางกรณีงานไม่อาจจะ

จบลงในวันเดียว โดยเงื่อนไขของกฎหมายต้องมีการประกาศก่อน บางกรณีอาจประกาศ 10 วัน 20 วัน 30 วัน ยิ่งนานวันเอกสารอาจสูญหายได้ ถ้าการจัดเก็บไม่ดี บางครั้งต้องค้นหา เรื่องเดิมเป็นเวลานาน ๆ ทำให้เสียเวลาอย่างน้อยที่สุดจะต้องยึดหลักที่ว่า “หายก็รู้ ดูก็งามตา”

3) ลดระยะเวลาในการติดต่อกรณีที่อยู่ไกลสำนักงาน ประชาชนลำบากที่จะเดินทางมาติดต่อ หน่วยงานควรจะออกไปให้บริการนอกสถานที่ที่ประชาชนสามารถมาติดต่อได้ง่าย เช่น จัดเทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น

3. ผู้ปฏิบัติ

1) คุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งนั้น ในขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้ในงานที่คนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

2) คุณภาพ ถ้ามีแต่ความรู้ไม่มีคุณภาพ การบริการก็ไร้ผล คนมีคุณภาพจะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีดุลยภาพทางด้านจิตใจละเอียดรอบคอบ

3) คุณธรรม คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคม เป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น คุณธรรมเป็นเสมือนตัว “ปลอดภัย” มีอยู่ที่ใดที่นั่นจะไม่มีพิษภัยและอันตรายใด ๆ ผู้ที่จะให้บริการประชาชนจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรม โดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้นอันได้แก่ ความรัก ความเห็นใจประชาชน มีจิตสำนึกว่าประชาชนเป็นเสมือนญาติสนิทของตน ไม่มีอคติเลือกที่รักมักที่ชัง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ดูถูกดูแคลนประชาชนมีความละอายที่จะกระทำความชั่วแม้ไม่มีคนเห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า หลักของการให้บริการนั้น คือ การสร้าง ความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการนั่นเอง

2.3.3 ลักษณะของการให้บริการที่ดี

เป้าหมายที่สำคัญของการบริหารราชการที่ดี ก็คือ ความพึงพอใจของประชาชน การปฏิบัติราชการนี้จะต้องเข้าใจว่ามันไม่เจาะจง (Imperonal) ไม่ใช่เรื่องส่วนตัว เพราะฉะนั้น เมื่อไม่ใช่เรื่องส่วนตัวเราก็ไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวหรือเอาความคิดเห็นส่วนตัวของเราเข้าไปเกี่ยวข้อง การบริการล่าช้านั้นก็คือ การไม่บริการนั้นเอง

ประสิทธิ พรรณพิสุทธิ์ (2539, หน้า 58) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้า และมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้ จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ(One stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาประหยัดคนโดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ

สำหรับลักษณะของการบริการที่ดี ที่จะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะบริการที่ดีต้องมีลักษณะ ดังนี้

1) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

2) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

3) ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อ

4) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5) ทำงานตรงตามเวลา

6) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก

7) การบริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ

8) ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน

9) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

10) ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

11) สามารถตรวจสอบค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

12) เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

สรุปได้ว่าการบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังนี้ คือ สะดวก รวดเร็ว สมบูรณ์ ถูกต้องทั่วถึง และต้องเป็นธรรม เป็นการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตนเอง(Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2523, หน้า 49) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนตนเอง การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใดนั้นจะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่แต่ละประเทศยึดถือ

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร (2525, หน้า 67) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

สมบูรณ์ สุขสำราญ (2544, หน้า200) ได้กล่าวถึงหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ ดำเนินการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล เพื่อ

1) แบ่งเบาภาระของรัฐบาลเพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการบริการและแก้ไขปัญหา

2) เป็นการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริงและรวดเร็ว

3) ช่วยเหลือรัฐบาลในการประหยัดงบประมาณ

4) ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและรูปแบบการปกครองระบอบประชาธิปไตย

อุทัย หิรัญโต (2539,หน้า 4) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยราชการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่าง เพื่อประโยชน์ของรัฐและท้องถิ่นโดยตรง การบริหารท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไปจะมี 4 ประการคือ

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานเป็นนิติบุคลจัดตั้งโดยกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลาง มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน

2) มีอิสระในการบริหารงานสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและการกำหนดนโยบายภายใต้ภาครัฐ

3)มีงบประมาณของตนเอง โดยมีอำนาจเก็บภาษีและรายได้อื่น ๆตามที่กฎหมายกำหนด

4) คณะผู้บริหารได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1) เป็นองค์กรนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย ขอบเขตการปกครองที่แน่นอน

2) สมาชิกสภาเทศบาลหรือคณะผู้บริหารต้องมาจากการเลือกตั้งของประชากรในท้องถิ่น

3) มีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4) มีอิสระในการปกครองตนเอง แต่ยังอยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของรัฐ

ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน สามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล
4. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 ประเภทคือ เมืองพัทยาและกรุงเทพมหานคร

จากความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อการกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจในการปกครองตนเอง สามารถกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจากเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

สมผุส กาญจโนมัย (2544, หน้า 215) ได้อธิบายความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย(Basic Democracy)เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธา เลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) ซึ่งเป็นหัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชน จะมีส่วนรับรู้อุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ปัญหาของท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นจึงมีขึ้นเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลตามความจำเป็น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารประเทศในอนาคต

6) การปกครองท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมซึ่งการพัฒนาในช่วงที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญ คือ ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเต็มที่

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่น จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประการคือ

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศนั้น จะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่ และระดับ (Area and Level)ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กและหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ สำหรับขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม(Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000คนแต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคคลากรเป็นต้น

3) การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นกับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองพื้นที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการ ภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

สรุป การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องที่และชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้งบประมาณในการดำเนินการแต่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐ

2.5 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย

ประวัติและความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2537

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของท้องถิ่น

2.5.1 สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมืองอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของตัวอำเภอสุวรรณภูมิและอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 7 กิโลเมตร อยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ดประมาณ 60 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 30 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 18,750 ไร่ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบ ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย ด้านทิศเหนือมีลำห้วยโศกไหลผ่านหน้าแล้งจะไม่มีน้ำ ด้านทิศตะวันออกมีลำห้วยหินลาดไหลผ่านหน้าแล้งไม่มีน้ำ ด้านทิศใต้มีลำน้ำเสียวไหลผ่านมีน้ำตลอดทั้งปี แต่ในหน้าแล้งบางช่วงน้ำจะตื้นเขิน

โดยมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลเมืองทุ่ง อ.สุวรรณภูมิ จ.ร้อยเอ็ด
ทิศใต้	ติดกับอำเภอโพนทราย จ.ร้อยเอ็ด

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลบ่อพันขัน และตำบลจำปาขัน อ.สุวรรณภูมิ จ.ร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลสระคู อ.สุวรรณภูมิ จ.ร้อยเอ็ด

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ประกอบด้วยถนนผิวจราจรลูกรัง จำนวน 5 สาย ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย ซึ่งถนนผิวจราจรลูกรังในฤดูฝนจะเป็นหลุมเป็นบ่อ ถนนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก และบางส่วนเป็นถนนลาดยาง มีลำน้ำเสียวซึ่งเป็นลำน้ำสำคัญของตำบลไหลผ่าน ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่เป็น ดังนี้

- ทรัพยากรดิน เป็นดินร่วนปนทราย มีความเหมาะสมที่จะทำการเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูกพืชต่างๆ

- ทรัพยากรน้ำมีแหล่งน้ำตามธรรมชาติที่สำคัญ คือ ลำน้ำเสียว ลำห้วยหินลาด ลำห้วยโศก

- ทรัพยากรป่าไม้ เป็นป่าละเมาะพื้นที่ป่าไม้ส่วนใหญ่จะเป็นที่สาธารณประโยชน์

2.5.2 ประชากร

ตำบลทุ่งศรีเมืองมีประชากรทั้งสิ้น 7,312 คน แยกเป็นชาย 3,591 คน หญิง 3,721 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 243.73 คนต่อตารางกิโลเมตรประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำไร่ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านเกษตร คือ การปลูกข้าวหอมมะลิ ซึ่งเป็นสินค้าสำคัญของอำเภอที่ส่งออกเป็นรายได้หลักของประชาชน จึงเหมาะสมที่จะทำการส่งเสริมเพื่อการส่งออก (ที่มา : สำนักทะเบียนราษฎร์ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ณ เดือนมิถุนายน 2557)

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนหมู่บ้าน ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง

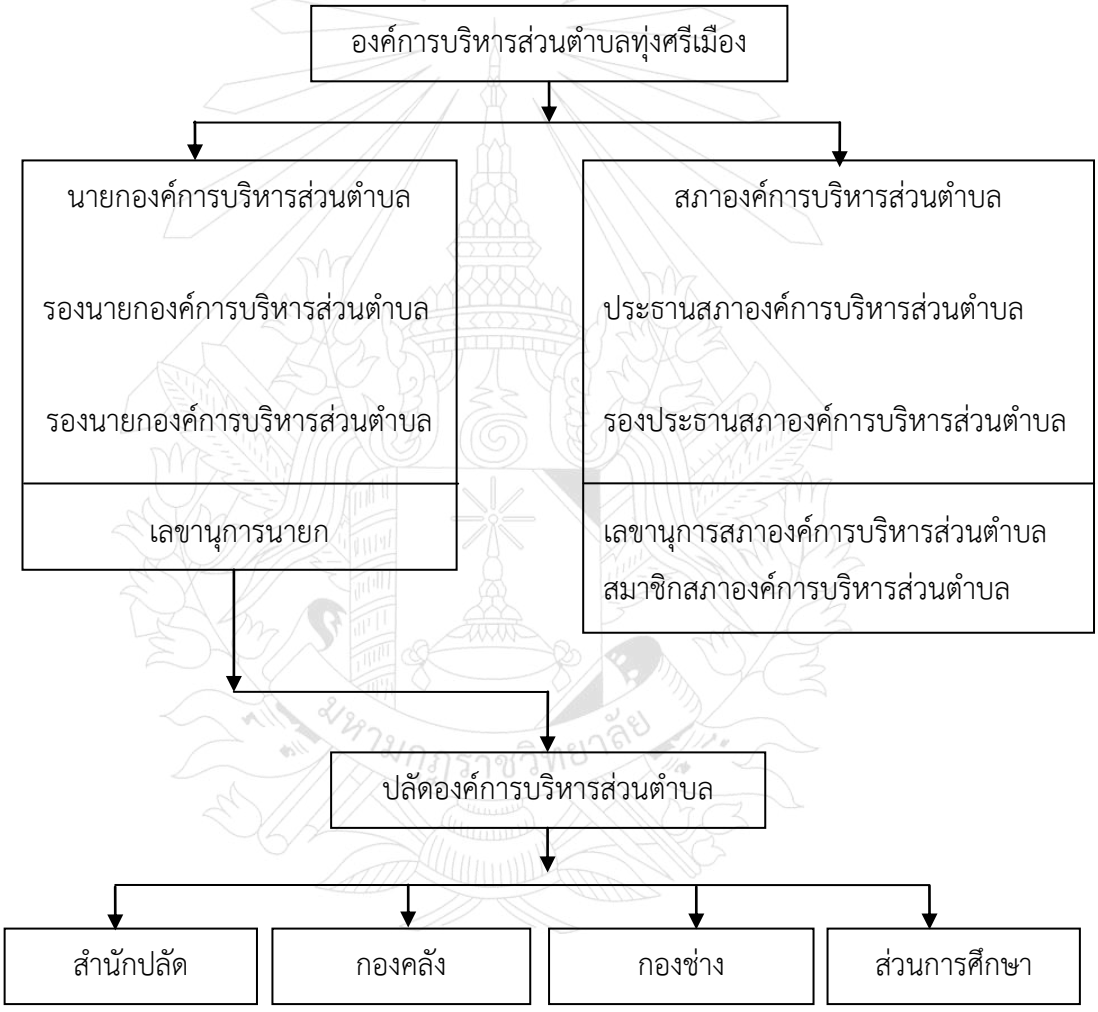
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
1	บ้านหนองเม็ก	นางสมพร หัวคำ	
2	บ้านผือโป้ด	นายหนูนา เพ็งน้ำคำ	
3	บ้านท่าสมอ	นายสมัย ยอดรัก	
4	บ้านหว่าน	นางทองเลื่อน ประสาน	
5	บ้านหนองหูลิง	นายสัมฤทธิ์ นาคน้อย	
6	บ้านหนองตอ	นายสุด ธรศรี	
7	บ้านดงใหม่	นายอำนวย จินดาหนา	
8	บ้านแสบง	นายนิคม มีภูงา	
9	บ้านดอนก่อ	นายคำมี พลหินกอง	
10	บ้านหนองมะเขือ	นายทวีศักดิ์ บุตรหินกอง	
11	บ้านไผ่เงิน	นายทองลี มีหินกอง	
12	บ้านหนองเม็ก	นายบุษกร ภาสองชั้น	

2.5.4 โครงสร้างการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ทั้งหมด 12 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น จำนวน 24 คน

2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

3) **การบริหารราชการ** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมืองมีการแบ่งการบริหารสภาและส่วนราชการ ดังแสดงตาม ภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง มีส่วนราชการจำนวน 1 สำนัก 2 กอง 3 ส่วน มีการให้บริการ ประกอบด้วย

1) สำนักปลัด สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานบริหารทั่วไป งานนโยบายและแผน งานธุรการ งานการตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลงานงบประมาณและแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำชี้แจง งาบริหารงานบุคคล งานพัฒนาบุคลากร งานกิจการสภา งานบันทึกข้อมูล งานประชาสัมพันธ์ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานรัฐพิธี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานควบคุมภายใน งานกฎหมายและคดี งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนางานสตรี งานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานการพาณิชย์ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานส่งเสริมการเกษตร งานส่งเสริมปศุสัตว์ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ดังนี้

งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถาน ที่วัสดุอุปกรณ์การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ งานเลขานุการและงานประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมืองและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ งานป้องกันและระงับอัคคีภัยและอำนวยความสะดวกในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลและลูกจ้าง งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้าย และเลื่อนระดับ งานสอบแข่งขัน สอบคัดเลือกและการคัดเลือก งานทะเบียนประวัติและบัตรประวัติคณะนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพนักงานและลูกจ้าง งานปรับประสิทธิภาพ ในการบริหารงานบุคคล งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี งานขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตรากำลัง งานพัฒนาบุคลากร งานพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ งานสวัสดิการพนักงานและลูกจ้าง งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือรับมอบหมาย

งานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านสุขศึกษา งานอนามัยโรงเรียน งานอนามัยแม่และเด็ก งานวางแผนครอบครัว งานสาธารณสุขมูลฐาน งานโภชนาการ งานสุขภาพจิต

งานนิติกรมีหน้าที่เกี่ยวกับงานกฎหมายการพิจารณาวินิจฉัยข้อกฎหมายร่างและพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติกฎระเบียบข้อบังคับและคำสั่งที่เกี่ยวข้องจัดทำนิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาลการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์สอบสวนคดีเทศบัญญัติและงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับวิเคราะห์นโยบาย ประเมินสถานการณ์เพื่อประกอบการพิจารณาและตัดสินใจการทำแผนวิจัยและประเมินการปฏิบัติตามแผนเพื่อนำไปพิจารณาหาทางแก้ปัญหารวบรวมกำหนดมาตรฐานสถิติเพื่อประเมินคุณภาพในการปฏิบัติงาน

งานพัฒนาชุมชน มีหน้าที่เกี่ยวกับมีหน้าที่รับผิดชอบงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน งานสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมและพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานกิจการสตรี และคนชรา งานกิจการเด็กและคนชรา งานกิจการเยาวชน และรับผิดชอบงานทางด้านการจัดเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับชุมชน งานเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพทางด้านการเกษตร อุตสาหกรรม อาชีพเสริม ฯลฯ งานทางด้านการประชาสัมพันธ์ การพัฒนาชุมชน และ งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2) กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน การเงินและบัญชี การจ่ายเงิน รับเงิน การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา เกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย วัสดุ เงิน บำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการคลัง การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนควบคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การจัดทำทะเบียนพัสดุ การรับจ่ายและเก็บรักษาพัสดุ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานเร่งรัดหนี้สิน การชำระภาษีอากร ประเมินภาษีต่าง ๆ งานผลประโยชน์โดยจัดแบ่งส่วนงานไว้ ดังนี้

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ งานดูแลรักษาจัดเตรียมเอกสารและติดต่อให้บริการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆและงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับงานตรวจสอบการเงินทุกประเภท งานควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย งานจัดทำเช็ค และจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน งานการจ่ายเงินและทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภทงานจัดทำรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี รายงานอื่นๆ

งานจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับศึกษาวิเคราะห์ วิจัยและเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากรค่าธรรมเนียม และการจัดรายได้อื่นๆของเทศบาล วางแผนการจัดเก็บรายได้และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้วางแผนและโครงการเกี่ยวกับการจัดหารายได้พิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินและกำหนดค่ารายปีของภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีบำรุงท้องที่และรายได้อื่นๆ งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีปีงบประมาณ

งานพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างการซ่อมแซมบำรุงรักษาครุภัณฑ์ การจัดทำทะเบียนพัสดุ การจำหน่ายพัสดุ ดูแลรักษาทรัพย์สินของทางองค์การบริหารส่วนตำบล

3) กองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดลองคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้างงานควบคุมอาคาร ตามระเบียบกฎหมายสาธารณูปโภค การวางโครงการและควบคุมก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า การประมาณราคางานสาธารณะ งานควบคุมดูแลบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การดูแลรักษาต้นไม้พันธ์ต่าง ๆ งานประดับตกแต่งสถานที่อาคารเกี่ยวกับการใช้พันธ์ไม้ต่าง ๆ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมายโดยจัดแบ่งส่วนงานภายในดังนี้

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ งานดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆงาน การตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานออกแบบจัดสถานที่ ติดตั้งไฟฟ้าทั้งงานรัฐพิธีประเพณี และงานอื่นๆงานเก็บรักษาจัดสถานที่ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4) ส่วนการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแล และรับผิดชอบ การปฏิบัติงานในหน้าที่ของงสนการเจ้าหน้าที่งานบริหารและวิชาการ งานการเงิน งานการพัสดุ และงานโรงเรียน งานประชุม อบรม สัมมนา ประสานงาน และให้บริการทางด้านวิชาการ งานประสานงาน การดำเนินงานที่ผ่านมากับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีงานวิจัยที่เทียบเคียงตรงกับหน่วยงานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดนรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลมาลงไว้

จารุวรรณ พุ่มสงวน (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัย“การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน จังหวัดนนทบุรี”พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณารายด้าน ด้านนโยบายและการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ธนัตถ์ จันทร์มณี (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัย“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี”พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงในระบบบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารได้กำหนดนโยบาย และกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนมีการประเมินผลความพึงพอใจโดยองค์กรกลาง เป็นประจำทุกปี และมีการจัดมาตรฐานความต้องการของประชาชนที่ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ในภารกิจทุก ๆ ด้านให้มีในองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

ดวงกรณ์ ตรีธัญญา (2547, บทคัดย่อ) ได้วิจัย“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐมอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม”พบว่า

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐมด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

2) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

คงพัชร์ ไขรัศมี (2549, หน้า 84) ได้วิจัย“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาป่า ในด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

มนัส นุชบูลย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัย“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี”พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สรุปผลการศึกษา ด้านการบริการสาธารณะต่างๆ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.67 ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.11 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.78 ด้านสถานที่ของหน่วยงานให้บริการ ความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.57

ปราณี ปิ่นแก้ว (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอู่ทอง อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี”พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ รองลงมาด้านระบบการให้บริการและน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงควรปรับปรุงด้านบุคลากรผู้ให้บริการให้ดีขึ้น เนื่องจากการที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอแก่การให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีแก่ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นปัจจัยในการบริการที่ดี

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”โดยศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับน้อย อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพิ่มเติมขึ้นใหม่ยังขาดความพร้อมในด้านต่างๆทำให้ความสำเร็จในการทำงานยังไม่ชัดเจน

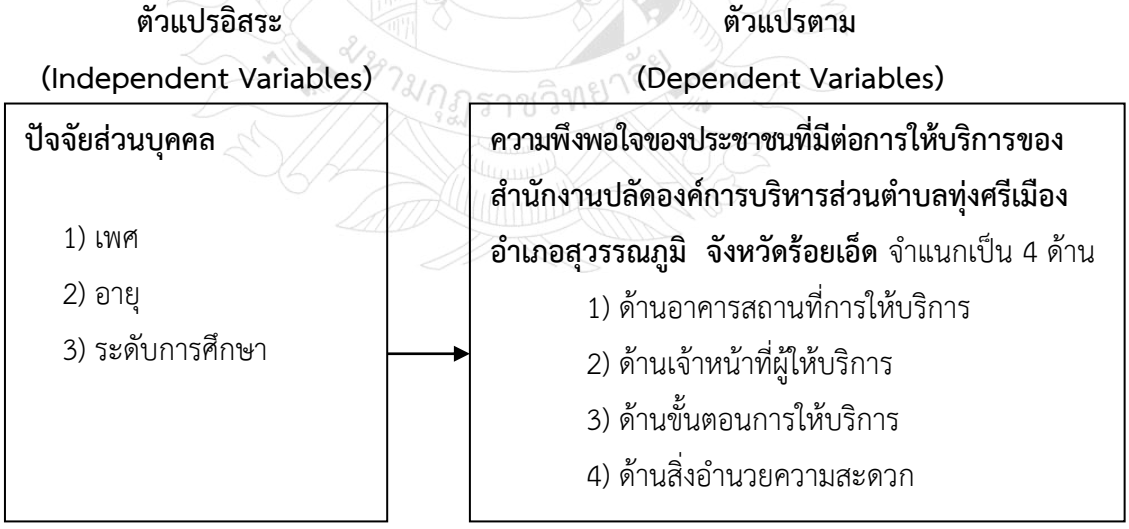
สิทธิศักดิ์ มาลีหวล (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์”พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์โดยรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย

2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการรับบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ และผลสำเร็จของงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลเอกสารทางวิชาการ คู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และนำแนวคิดและทฤษฎีของวิรัช นิภาวรรณ เรื่อง **การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ**มาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยมีตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 4 ด้านดังแสดงในภาพประกอบที่ 2.3



ภาพที่ 2.2. แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในเดือน มกราคม ถึง เดือน เมษายน พ.ศ.2558 จำนวน 632 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 245 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane)

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane)

สูตร $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนทางสถิติร้อยละ 5 หรือ 0.5

แทนค่าในสูตร $n = \frac{632}{1+632\times(0.05)^2}$

$n = \frac{632}{1+632\times(0.0025)}$

$= \frac{632}{1+1.58}$

$= 244.96$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเต็มจึงเพิ่มเป็น = 245 คน

3.2.2 ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย โดยวิธีการจับสลาก โดยเขียนชื่อประชาชนทั้งหมดลงในกล่องจำนวน 245 ใบ จากนั้นจะดำเนินการจับลากรายชื่อขึ้นมาครั้งละ 1 ใบ แล้วบันทึกรายการชื่อดังกล่าวไว้ และใส่สลากคืนในกล่อง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสเลือกเท่าๆกัน ดำเนินการตามขั้นตอนนี้จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่จับสลากได้รายชื่อเดิมก็จะใส่ลงคืนและดำเนินการจับใหม่ต่อไปเรื่อยๆจนครบ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด (Open and Closed Ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็นสามตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ เพื่อให้ทราบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด สอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านอาคารสถานที่ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้าน

ขั้นตอนการให้บริการ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 35 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับในการวัดออกเป็น 5 ระดับโดยกำหนดค่าระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจมีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจมีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจมีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจมีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจมีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวัดค่าตัวแปรทั้งหมด โดยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อคำถามที่เป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ที่สร้างขึ้นจำนวน 35 ข้อ โดยกำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม โดยใช้หลักทางคณิตศาสตร์ 0.51 ขึ้นไปปัดเป็นเลขจำนวนเต็ม เกณฑ์ที่ใช้เป็นดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

3.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจวิจารณ์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.4.4 นำร่างแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

1) ดร.ประพิศ โบราณมูล

อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและพิจารณาความสอดคล้อง

2) ดร.ธีรภัทร์ ถิ่นแสนดี

อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้าง เนื้อหา ภาษาและพิจารณาความสอดคล้อง

3) นางพรทิพย์ ศรีสวาสดิ์

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและพิจารณาความสอดคล้อง

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) **:(**ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, 2549, หน้า65) **เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา** นครปฐมภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

สูตร IOC = $\frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 33 ข้อ ใช้ได้จำนวน 28 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.67 – 1.00

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ ได้ทดลองใช้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 96)

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left\{1-\frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

k = จำนวนข้อของเครื่องมือ

S_i^2 = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทดลองใช้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 ซึ่งแสดงผลเอาไว้อย่างละเอียดในภาคผนวก

3.4.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุง แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย

3.5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปมอบให้ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 245 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 245 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.5.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วทั้งหมด ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) ทดสอบสมมุติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กับข้อมูลทั่วไปด้านเพศ และระดับการศึกษา ใช้การทดสอบค่า t-test ส่วนด้านอายุ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F - test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

4) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย 2 ประเภท ได้แก่

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

2) สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferencial Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA or F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) **การหาค่าร้อยละ (Percentage)** (นิภา เมธาวิชัย, 2543, หน้า128) **วิทยาการวิจัย**, กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี.

$$P = \frac{Xx100}{N}$$

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือ มัชฌิมเลขคณิต (ส่งศรี ชมพูวงศ์, 2547, หน้า55)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

$\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ, 2540, หน้า53)

$$S = \sqrt{\frac{N\sum fx^{2} - (\sum fx)^{2}}{N(N-1)}}$$

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fX$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

4) การทดสอบสมมติฐาน (t-test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า183)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที - เทสท์ (t- test Independent) โดยที่ df = n_1+ n_2-2

$\overline{X}_1$, $\overline{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2 , S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1 , n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

5) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA or F-test) (นิภา เมธธาวิชัย, หน้า 110) วิทยาการวิจัย

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

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม

F แทน ใช้เปรียบเทียบกลุ่มตัวแปรอิสระสามกลุ่ม

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS แทน ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sun of square)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean square)

Sig แทน ความมีนัยสำคัญการทดสอบสมมติฐาน

4.2. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การทดสอบค่าที t-test และความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1 – 4.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	103	42.04
หญิง	142	57.96
รวม	**245**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 57.96 และเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 42.04

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	76	31.02
31 – 50 ปี	119	48.57
51 ปี ขึ้นไป	50	20.41
รวม	**245**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 31.02 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	**160**	**65.70**
มัธยมศึกษา	**43**	**17.17**
อนุปริญญาขึ้นไป	**42**	**17.13**
รวม	**245**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 รองลงมามัธยมศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.17 และอนุปริญญา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17.13

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.4 – 4.8

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และ รายด้าน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	3.43	0.69	ปานกลาง	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.28	0.61	ปานกลาง	4
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.35	0.54	ปานกลาง	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.34	0.56	ปานกลาง	3
รวม	**3.35**	**0.38**	**ปานกลาง**	**-**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ โดยรวม และ รายข้อ

ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	ลำดับ	แปลผล
1. อาคารสถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.21	0.41	6	ปานกลาง
2. อาคารสถานที่มีบรรยากาศที่ดี ไม่มีมลภาวะ	3.60	0.61	2	มาก
3. อาคารสถานที่มีพื้นที่กว้างขวางและสะดวกต่อการให้บริการ	3.20	0.40	7	ปานกลาง
4. อาคารสถานที่มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการเพียงพอและเป็นสัดส่วนมีระเบียบเรียบร้อย	3.30	0.46	4	ปานกลาง
5. อาคารสถานที่มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่างๆให้ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.90	0.70	1	มาก
6. อาคารสถานที่มีประตูทางเข้า ออกที่กว้างขวางสะดวกและเหมาะสม	3.28	0.60	5	ปานกลาง
7. อาคารสถานที่มีการจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารที่มีความสะอาด บรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.55	0.71	3	มาก
รวม	**3.43**	**0.69**	**-**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก สามข้อ อยู่ในระดับปานกลางสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 5 ที่ว่า “อาคารสถานที่มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่างๆให้ชัดเจนเข้าใจง่าย” รองลงมาคือข้อ 2 ที่ว่า “อาคารสถานที่มีบรรยากาศที่ดี ไม่มีมลภาวะ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า “อาคารสถานที่มีพื้นที่กว้างขวางและสะดวกต่อการให้บริการ”

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม และ รายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**			
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายและบุคลิกภาพสุภาพเรียบร้อย	3.47	0.99	1	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับทักทาย กิริยามารยาทที่เหมาะสม	3.32	0.59	3	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีการแนะนำช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อ	3.30	0.60	4	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ	3.38	0.69	2	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.27	0.61	5	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการให้บริการ	3.24	0.62	6	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวในการให้บริการ	3.20	0.65	8	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและให้ความกระจางในข้อมูลที่มาผู้รับบริการสงสัย	3.22	0.64	7	ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	3.19	0.62	9	ปานกลาง
รวม	**3.28**	**0.61**	**-**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 1 ที่ว่า“เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย” รองลงมาคือข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 9 ที่ว่า”เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม และ รายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดมีการจัดให้บริการ ก่อน หลัง	3.60	0.49	2	มาก
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.50	0.50	3	ปานกลาง
3. มีระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน	3.10	0.51	9	ปานกลาง
4. มีการบริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด	3.70	0.46	1	มาก
5. มีความสนใจและกระตือรือร้นในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการทันที	3.30	0.46	5	ปานกลาง
6. มีความสะดวกในการขอรับบริการ	3.21	0.62	7	ปานกลาง
7. มีการจัดทำแผ่นพับ เพื่อชี้แจงในการให้บริการแต่ละประเภท	3.19	0.60	8	ปานกลาง
8. มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ	3.26	0.65	6	ปานกลาง
9. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.31	0.63	4	ปานกลาง
รวม	**3.35**	**0.54**	-	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากสองข้อ อยู่ในระดับปานกลางเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 4 ที่ว่า “มีการบริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด” รองลงมา คือข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดมีการจัดให้บริการ ก่อน หลัง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า “มีระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน”

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม และ รายข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	ลำดับที่	แปลผล
1. มีจำนวนเก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อรอรับบริการเพียงพอ	3.36	0.70	4	ปานกลาง
2. มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกาไว้บริการ	3.26	0.67	7	ปานกลาง
3. มีมีบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ ต่างๆให้อ่านขณะรอรับบริการ	3.37	0.72	3	ปานกลาง
4. มีบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ ต่างๆให้อ่านขณะรอรับบริการ	3.39	0.68	2	ปานกลาง
5. มีจุดบริการน้ำดื่มไว้บริการเหมาะสม	3.32	0.64	5	ปานกลาง
6. มีโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอรับบริการ	3.18	0.62	8	ปานกลาง
7. มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอนและมีป้ายชื่อห้อง	3.55	0.71	1	มาก
8. มีการจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพักกับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เหมาะสม	3.28	0.60	6	ปานกลาง
รวม	**3.34**	**0.56**	-	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งข้อ อยู่ในระดับปานกลางหกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ7 ที่ว่า “มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอนและมีป้ายบอกชื่อห้อง” รองลงมา คือข้อ 4 ที่ว่า “มีบริการหนังสือพิมพ์ต่างๆให้อ่านขณะรอรับบริการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ6 ที่ว่า “มีโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอรับบริการ”

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.9 – 4.14

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และ รายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของประชาชน	ชาย			หญิง		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านอาคารสถานที่	3.45	0.60	ปานกลาง	3.41	0.64	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.26	0.54	ปานกลาง	3.30	0.67	ปานกลาง
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.34	0.71	ปานกลาง	3.36	0.50	ปานกลาง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.33	0.55	ปานกลาง	3.35	0.49	ปานกลาง
รวม	**3.35**	**0.52**	**ปานกลาง**	**3.36**	**0.48**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏ ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของประชาชน	**ชาย**		**หญิง**		**t**	**sig**
	$\bar{X}$	**S.D.**	$\bar{X}$	**S.D.**		
1. ด้านอาคารสถานที่	3.45	0.60	3.41	0.64	0.32	.41
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.26	0.54	3.30	0.67	-0.38	.25
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.34	0.51	3.36	0.50	-0.26	.32
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.33	0.55	3.35	0.49	-0.19	.46
รวม	**3.35**	**0.52**	**3.36**	**0.48**	**0.36**	**.44**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และ รายด้าน จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจของประชาชน	ไม่เกิน 30 ปี		31-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านอาคารสถานที่	3.43	0.61	3.45	06	3.41	0.64
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.22	0.54	3.34	0.50	3.28	0.45
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.32	0.50	3.36	0.52	3.37	0.46
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.33	0.52	3.35	0.46	3.34	0.48
รวม	**3.36**	**0.52**	**3.37**	**0.49**	**3.35**	**0.46**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุระหว่าง 31 ปี – 50 ปี อายุไม่เกิน 30 ปี และอายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป ตามค่าเฉลี่ย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏ ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุระหว่าง 31 ปี – 50 ปี อายุไม่เกิน 30 ปี และอายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป ตาม ค่าเฉลี่ย

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุระหว่าง 31 ปี – 50 ปี อายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป และ อายุไม่เกิน 30 ปี ตาม ค่าเฉลี่ย

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป อายุระหว่าง 31 ปี – 50 ปี และ อายุไม่เกิน 30 ปี ตาม ค่าเฉลี่ย

4. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุระหว่าง 31 ปี – 50 ปี อายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป และ อายุไม่เกิน 30 ปี ตาม ค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และ รายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	0.96	.31
	ภายในกลุ่ม	56.55	242	0.23		
	รวม	**56.99**	**244**			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.79	2	0.40	1.60	.24
	ภายในกลุ่ม	60.32	242	0.25		
	รวม	**61.11**	**244**			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.17	2	0.09	0.39	.48
	ภายในกลุ่ม	56.55	242	0.23		
	รวม	**56.72**	**244**			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.35	2	0.18	1.50	.17
	ภายในกลุ่ม	30.16	242	0.12		
	รวม	**30.51**	**244**			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	1.05	.48
	ภายในกลุ่ม	50.90	242	0.21		
	รวม	**51.34**	**244**			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของ ประชาชน	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญาขึ้นไป		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านอาคารสถานที่	3.44	0.22	ปานกลาง	3.43	0.20	ปานกลาง	3.42	0.27	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.30	0.45	ปานกลาง	3.28	0.35	ปานกลาง	3.26	0.23	ปานกลาง
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.39	0.17	ปานกลาง	3.36	0.20	ปานกลาง	3.30	0.42	ปานกลาง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.37	0.10	ปานกลาง	3.35	0.10	ปานกลาง	3.30	0.10	ปานกลาง
โดยรวม	**3.37**	**0.23**	**ปานกลาง**	**3.35**	**0.21**	**ปานกลาง**	**3.32**	**0.25**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาระดับการศึกษารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอนุปริญญาขึ้นไป ตามค่าเฉลี่ย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏ ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาระดับการศึกษารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปาน

กลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอนุปริญญาขึ้นไป ตามค่าเฉลี่ย

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาระดับการศึกษารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอนุปริญญาขึ้นไป ตามค่าเฉลี่ย

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาระดับการศึกษารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอนุปริญญาขึ้นไป ตามค่าเฉลี่ย

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาระดับการศึกษารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอนุปริญญาขึ้นไป ตามค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และ รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.40	2	0.20	0.90	.34
	ภายในกลุ่ม	53.50	242	0.22		
	รวม	**53.90**	**244**			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.76	2	0.38	1.90	.21
	ภายในกลุ่ม	50.22	242	0.20		
	รวม	**50.98**	**244**			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.20	2	0.10	0.45	.51
	ภายในกลุ่ม	54.50	242	0.22		
	รวม	**54.70**	**244**			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.40	2	0.20	1.53	.16
	ภายในกลุ่ม	32.20	242	0.13		
	รวม	**30.51**	**244**			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	1.04	.51
	ภายในกลุ่ม	54.10	242	0.22		
	รวม	**54.58**	**244**			

จากตารางที่ 14.14 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	**ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ**	
1.1	ควรจัดให้มีที่จอดรถเพิ่มขึ้นไว้บริการผู้มารับบริการ	10
1.2	ควรมีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่างๆเข้าใจง่าย	6
1.3	ควรมีการจัดและตกแต่งอาคารสถานที่ให้มีความสะอาด บรรยากาศที่ดี	2
2.	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	
2.1	ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอน	9
2.2	ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบและต่อเนื่องโดยเฉพาะช่วงพักกลางวัน	4
2.2	ควรเพิ่มความสนใจและการให้คำแนะนำกับประชาชนด้วยความกระตือรือร้น	3
3.	**ด้านขั้นตอนการให้บริการ**	
3.1	ควรให้บริการตามขั้นตอน	8
3.2	ควรมีป้ายแสดงระยะเวลาการให้บริการ	5
3.3	ควรปรับลดเวลาในการให้บริการ	2
4.	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**	
4.1	ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ	5
4.2	ควรมีจุดประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ	3
4.3	ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอและตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ ให้มีความชัดเจน	2

จากตารางที่ 4.15 ผลความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านอาคารสถานที่ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปหาน้อย คือ ควรจัดให้มีที่จอดรถเพิ่มขึ้นไว้บริการผู้มารับบริการ ควรมีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่างๆเข้าใจง่าย ควรมีการจัดและตกแต่งอาคารสถานที่ให้มีความสะอาด บรรยากาศที่ดี

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปหาน้อย คือ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอน ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบและต่อเนื่องโดยเฉพาะช่วงพักกลางวัน ควรเพิ่มความสนใจและการให้คำแนะนำกับประชาชนด้วยความกระตือรือร้น

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปหาน้อย คือ ควรให้บริการตามขั้นตอน ควรมีป้ายแสดงระยะเวลาการให้บริการ ควรปรับลดเวลาในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปหาน้อย คือ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรมีจุดประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอและตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆให้มีความชัดเจน

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2)เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน 3)เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 245 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) สถิติเชิงพรรณนา **(Descriptive Statistics)** ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป 2) สถิติอนุมานหรืออ้างอิง **(Inference Statistics)** ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA or F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 57.96 มีอายุระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 119คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ5 ที่ว่า “มีเครื่องหมายบอกทิศทางสถานที่ต่างๆเข้าใจง่าย” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ3ที่ว่า “มีพื้นที่กว้างขวางและสะดวกต่อการให้บริการ”

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือข้อ1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ9 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ”

3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ คือข้อ 4 ที่ว่า “มีการบริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด”และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า “มีระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน”

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ7 ที่ว่า “มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอนและมีป้ายบอกชื่อห้อง” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ6 ที่ว่า “มีโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอรับบริการ

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ ควรจัดให้มีที่จอดรถเพิ่มขึ้นไว้บริการผู้มารับบริการ รองลงมา คือ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอน และมีความถี่น้อยที่สุด คือ ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอและตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆให้มีความชัดเจน

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง สี่ ด้าน มีผลการวิจัยที่น่าสนใจ และนำมาอภิปรายผล ตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด **โดยรวมทั้ง สี่ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า** สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง กำลังอยู่ในช่วงเวลาการดำเนินการปรับปรุงนโยบายในการให้บริการของประชาชน และได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ดังนี้ มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อและเป็นสัดส่วนมีระเบียบเรียบร้อยในระดับหนึ่ง ประตูทางเข้าออกยังต้องกว้างขวางสะดวกและเหมาะสม การพัฒนาการแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บริการ สิ่งพิมพ์ ต่างๆให้อ่านขณะรอรับบริการ รวมถึงมีบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ ต่างๆให้อ่านขณะรอรับบริการ จึงทำให้ไม่สมารถสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดวงกรณ์ ตรีธัญญา (**2547, บทคัดย่อ) ได้วิจัย“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครบุรีใต้ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา”พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ

เมื่อแยกเป็นรายด้านเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถนำผลมาอภิปรายได้ ดังนี้

1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ อาคารสถานที่มีเครื่องหมายบอกทิศทางที่ชัดเจนและเข้าใจ**ง่าย ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ได้ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีเครื่องหมายบอกทิศทางเพื่อให้ผู้มารับบริการมีความสะดวกและความรวดเร็วในการมารับบริการ และลดเวลาในการมาติดต่องานสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ธนัตถ์ จันทร์มณี** (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัย“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี”พบว่า ด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีพื้นที่กว้างขวางต่อการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ได้ปรับปรุงและพัฒนาให้มีอาคารสถานที่ที่กว้างขวางและทันสมัย เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการแต่มีงบประมาณในการขยายอาคารสถานที่ที่จำจัด ทำให้ไม่สามารถขยายอาคารสถานที่ได้ ส่งผลให้อาคารสถานที่เกิดความคับแคบ จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำสุด

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ได้จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำจนการให้การบริการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการยึดระเบียบในการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงกรณ์ ตรีธัญญา ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ด้านการบริหารของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอในแต่ละแผนกในการบริการ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้การบริการประชาชนในแต่ละแผนกอย่างเพียงพอ เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วที่ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านผู้ให้บริการการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกในการบริการ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ข้อที่มี่ค่าเฉลี่ยสูงสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ก**าร**ให้บริการเสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่กำหนด ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ได้พัฒนาประสิทธิภาพ คุณภาพและลดขั้นตอนการบริการประชาชน เพื่อให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วให้ทันเวลาที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มัลลินส์ (Mullins) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสพผลสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง การให้บริการของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ และมีความรวดเร็วในการบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ได้ปรับปรุงและพัฒนาให้มีการดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในสำนักงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน แต่มีงบประมาณการพัฒนาที่

จำกัดทำให้ไม่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เท่าที่ควรและยังขาดแคลนบุคคลากรในการดำเนินงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการลดลงจึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจระดับต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มัลลินส์ (Mullins) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสพผลสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ข้อที่มี่ค่าเฉลี่ยสูงสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอนและมีป้ายชื่อห้อง ได้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ได้ตั้งงบประมาณด้านการจัดและตกแต่งอาคารสถานที่ให้มีแผนผังและป้ายชื่อห้อง ทั้งภายในและภายนอกอาคารสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **นนทวัตน์ สุขผล** ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่สร้างหลักความพึงพอใจต่อการบริการของลูกค้า จากแนวคิดของการบริการที่ดี ด้านที่ สาม คือ ด้านสภาพทางกายภาพ และภูมิทัศน์ เช่น อาคารสถานที่สำนักงาน รูปแบบการตกแต่งและสภาพแวดล้อม เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีต่างๆ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีโทรทัศน์ให้ชมขณะบริการ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ให้ความสำคัญกับด้านอื่นมากกว่าที่จะให้มีโทรทัศน์ชมขณะรอรับบริการ จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จงรัก มงคลธรรม** กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจ ตลอดจน สร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1) ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hyothesis) **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์ การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากร องค์กร และระบบการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการให้เกิดความประทับใจ และให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น พร้อมกับส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพคุณภาพและลดขั้นตอนการบริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ **ดวงกรณ์ ตรีธัญญา** ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ

การบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

2) ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมืองได้ร่วมกันปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พนิตตา นรสิงค์** ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนที่สำเร็จในการศึกษาต่างกัน แม้มีความคิดจากหลายส่วนทั้งประสบการณ์ สติปัญญา ความรู้ การศึกษา และสภาพแวดล้อมรวมถึงเทคนิคอื่นๆจากการเรียนรู้ที่เข้ามาต่อยอดความคิดที่เป็นระบบ มีเหตุผล ตรรกะ การคิดวิเคราะห์ ดังนั้น ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับสูง จะมีลักษณะของความคิดที่เป็นระบบ มีเหตุผล แต่ไม่ว่าประชาชนจะมระดับการศึกษาระดับใดสามารถรับบริการจากสำนักปลัดได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พนิตตา นรสิงค์** ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงนำเสนอผู้เกี่ยวข้องควรปรับปรุงและพัฒนา ระบบการให้บริการ พร้อมกับให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อพัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้ดีขึ้นต่อไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรจัดบริเวณโดยรอบอาคารสถานที่มีสภาพภูมิทัศน์ที่สวยงามทั้งภายในและภายนอก ให้มีความสะอาดเป็นธรรมชาติ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาคารสถานที่มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่างๆให้ชัดเจนเข้าใจง่ายซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรพัฒนาให้มีป้ายบอกทิศทางโดยทั่วองค์การบริหารส่วนตำบลให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อาคารสถานที่มีพื้นที่กว้างขวางและสะดวกต่อการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควร จัดตั้งงบประมาณเพื่อนำมาขยายอาคารสถานที่ให้มีความกว้างขวาง สะดวกรวดเร็วต่อการให้บริการประชาชน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ เรื่องการต้อนรับผู้มารับบริการให้มีความอ่อนน้อมถ่อมตน และเป็นกันเองสำหรับผู้มารับบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายและบุคลิกภาพสุภาพเรียบร้อยซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรส่งเสริมการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเน้นความสำคัญในการแต่งกายที่เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควร จัดให้มีการฝึกอบรมและส่งเสริคุณธรรม จริยธรรมในการทำงานให้แก่บุคลากรให้บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ มีความสุขกับการให้บริการประชาชน

3) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ ตรวจสอบเอกสารและคอยแนะนำการบริการต่างๆที่เป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากสำหรับประชาชนบางกลุ่ม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการบริการเสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญเรื่องเวลาโดยให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำแผ่นพับ เพื่อชี้แจงในการให้บริการแต่ละประเภทซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควร จัดให้มีแผ่นพับ/

เอกสารหรือแบบฟอร์มคำร้องไว้บริการประชาชน รวมทั้งการจัดทำตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆที่มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายและเป็นปัจจุบัน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์ไว้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน และมีป้ายชื่อห้อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรส่งเสริมการมีป้ายบอกสิ่งต่างๆ ภายในและภายนอกอาคารให้มากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีโทรทัศน์ให้ชมขณะรอรับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควร จัดหางบประมาณในการหาสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความเพลิดเพลินสบายใจ

5.3.2) ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ควรทำการวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ควรทำการวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3) ควรทำการวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

(1) ดร.ประพิศ โบราณมูล

- เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและพิจารณาความสอดคล้องด้านวัดผล ประเมินผล
- วุฒิการศึกษา กธ.บ.กศ.ม.(สังคมศึกษา), ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)
- ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปและบริการวิชาการ ศูนย์บริการวิชาการ ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

(2) ดร.ธีรภัทร์ ถิ่นแสนดี

- เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและพิจารณาความสอดคล้อง ด้านภาษา
- วุฒิการศึกษา ศศ.บ.(การจัดการทั่วไป), กศ.ม.(เทคโนโลยีการศึกษา), ปร.ด.(การบริหารการศึกษา)
- ตำแหน่งอาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

(3) นางพรทิพย์ ศรีสวาสดิ์

- เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและพิจารณาความสอดคล้อง ด้านเนื้อหา
- วุฒิการศึกษา ร.ม.(รัฐศาสตรมหาบัณฑิต) สาขารัฐศาสตร์การปกครองมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งศรีเมืองอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

”””””””””””””””””””””””””

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงตามความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

นายสมศักดิ์ พรหมสุริยากร
นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่กำหนดให้ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 30 ปี

( ) 31 – 50 ปี

( ) 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษา

( ) อนุปริญญาขึ้นไป

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความต้องการที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ โดยกำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

หมายเลข 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

หมายเลข 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

หมายเลข 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

หมายเลข 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

หมายเลข 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	1. ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ					
1.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีบรรยากาศที่ดี ไม่มีมลภาวะ					
3.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่กว้างขวางสะดวกต่อการให้บริการ					
4.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการเพียงพอและเป็นสัดส่วนมีระเบียบเรียบร้อย					
5.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่าง ๆ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย					
6.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีประตูทางเข้า-ออก ที่กว้างขวางสะดวกและเหมาะสม					
7.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารที่มีความสะอาด บรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี					

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งกายและบุคลิกภาพสุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการต้อนรับ ทักทาย กิริยามารยาทที่เหมาะสม					
3.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการแนะนำ ช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อมากน้อยเพียงใด					
4.	เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบริการด้วยความละเอียดรอบคอบ					
5.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความกระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการ					
7.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความคล่องตัวในการให้บริการ					
8.	เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้ข้อมูล และให้ความกระจ่างในข้อมูลที่ผู้รับบริการสงสัย					
9.	เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้ข้อมูล และให้ความกระจ่างในข้อมูลที่ผู้รับบริการสงสัย					

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.	เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดให้บริการก่อน–หลัง					
2.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
3.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน					
4.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลการบริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด					
5.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสนใจและกระตือรือร้นในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการทันที					
6.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกในการขอรับบริการ					
7.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำแผ่นพับ เพื่อชี้แจงในการให้บริการแต่ละประเภท					
8.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ					
9.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนเก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อรอรับบริการเพียงพอ					
2.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็นเช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการ					
3.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดเอกสาร แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆเพียงพอ					
4.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆให้อ่านขณะที่รอรับบริการ					
5.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดบริการน้ำดื่มไว้บริการเหมาะสม					
6.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอรับบริการ					
7.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน และมีป้ายชื่อห้อง					
8.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพักกับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมืองอย่างไร

1) ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ

……

……

……

……

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

……

……

……

……

3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

……

……

……

……

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

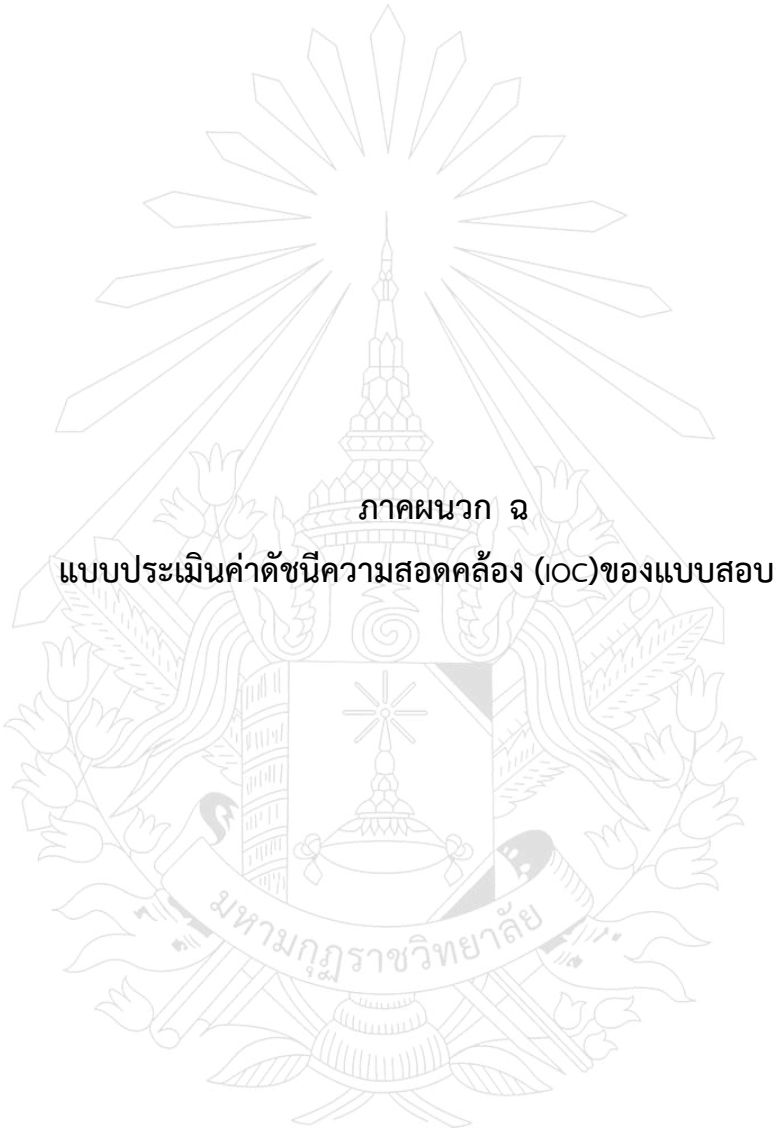
……

……

……

……

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ฉ
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)ของแบบสอบถาม

แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอความกรุณาผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Itemobjective Congruence Index = IOC) และช่วยพิจารณาให้ครบทุกข้อด้วย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	การพิจารณา			ค่า IOC $\frac{\sum R}{N}$
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	1. ด้านอาคารสถานที่การให้บริการ				
1.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	3
2.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีบรรยากาศที่ดีไม่มีมลภาวะ	+1	+1	+1	3
3.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่กว้างขวางสะดวกต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	3
4.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการเพียงพอและเป็นสัดส่วนมีระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	3
5.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่าง ๆ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3
6.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีประตูทางเข้า-ออก ที่กว้างขวางสะดวกและเหมาะสม	+1	+1	+1	3
7.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารที่มีความสะอาด บรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี	+1	+1	+1	3

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	การพิจารณา			ค่า IOC $\frac{\sum R}{N}$
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
8.	**2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งกายและบุคลิกภาพสุภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1	3
9.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการต้อนรับ ทักทาย กิริยามารยาทที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3
10.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการแนะนำ ช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	3
11.	เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบริการด้วยความละเอียดรอบคอบ	+1	+1	+1	3
12.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	3
13.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความกระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการ	+1	+1	+1	3
14.	เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความคล่องตัวในการให้บริการ	+1	+1	+1	3
15.	เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้ข้อมูล และให้ความกระจ่างในข้อมูลที่ผู้รับบริการสงสัย	+1	+1	+1	3
16.	เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้ข้อมูล และให้ความกระจ่างในข้อมูลที่ผู้รับบริการสงสัย	+1	+1	+1	3

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	การพิจารณา			ค่า IOC $\frac{\sum R}{N}$
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
17.	เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดให้บริการก่อน–หลัง	+1	+1	+1	3
18.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3
19.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน	+1	+1	+1	3
20.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลการบริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3
21.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสนใจและกระตือรือร้นในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการทันที	+1	+1	+1	3
22.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกในการขอรับบริการ	+1	+1	+1	3
23.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำแผ่นพับ เพื่อชี้แจงในการให้บริการแต่ละประเภทอย่างเพียงพอและชัดเจน	+1	+1	+1	3
24.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ	+1	+1	+1	3
25.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	การพิจารณา			ค่า IOC $\frac{\sum R}{N}$
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
26.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนเก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อรอรับบริการเพียงพอ	+1	+1	+1	3
27.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็นเช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการ	+1	+1	+1	3
28.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดเอกสาร แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆเพียงพอ	+1	+1	+1	3
29.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆให้อ่านขณะที่รอรับบริการ	+1	+1	+1	3
30.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดบริการน้ำดื่มไว้บริการเหมาะสม	+1	+1	+1	3
31.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอรับบริการ	+1	+1	+1	3
32.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน และมีป้ายชื่อห้อง	+1	+1	+1	3
33.	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพักกับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3

ภาคผนวก จ
ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILTY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	60.2000	142.2345	.4781	.89175
ข้อ 2	60.3667	134.7920	.8712	.89116
ข้อ 3	60.2333	136.8747	.8278	.89125
ข้อ 4	60.5333	137.3609	.6175	.89158
ข้อ 5	60.3000	136.7690	.7743	.89131
ข้อ 6	60.6667	134.7126	.8242	.89222
ข้อ 7	60.5333	135.3609	.7682	.89311
ข้อ 8	60.4333	141.5644	.4910	.89175
ข้อ 9	60.4333	135.9092	.6542	.89153
ข้อ 10	60.3667	139.4126	.8120	8.9132
ข้อ 11	59.9000	140.7828	.6349	.89152
ข้อ 12	60.3333	135.6782	.8732	.89117
ข้อ 13	60.2667	137.0299	.7286	.89138
ข้อ 14	60.4000	138.8690	.7337	.89238
ข้อ 15	60.2000	135.2690	.7961	.89127
ข้อ 16	60.4667	131.7057	.8718	.89513
ข้อ 17	60.5333	132.5333	.7799	.89230
ข้อ 18	60.7000	134.2172	.6610	.89355
ข้อ 19	60.4333	141.5644	.4910	.89175
ข้อ 20	60.4333	135.9092	.6542	.89153
ข้อ 21	60.5333	132.5333	.7799	.89230
ข้อ 22	60.7000	134.2172	.6610	.89355
ข้อ 23	59.9000	140.7828	.6349	.89152
ข้อ 24	60.3333	135.6782	.8732	.89117
ข้อ 25	60.2667	137.0299	.7286	.89138

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ/ชื่อสกุล	นายสมศักดิ์ พรหมสุริยากร
วัน เดือน ปีเกิด	16 กันยายน 2515
ที่อยู่ปัจจุบัน	70 หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 45130

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2552	รัฐศาสตร์บัณฑิต (สาขาเทคนิคและทฤษฎีทางรัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ.2558	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐสาสตร์การปกครอง มหามกุฏราชวิทยาลัย

ตำแหน่งงาน

พ.ศ.2552 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ 26	60.4000	138.8690	.7337	.89238
ข้อ 27	60.2000	135.2690	.7961	.89127
ข้อ 28	60.4667	131.7057	.8718	.89513
ข้อ 29	60.5333	132.5333	.7799	.89230
ข้อ 30	60.7000	134.2172	.6610	.89355
ข้อ 31	60.4333	141.5644	.4910	.89175
ข้อ 32	60.4333	135.9092	.6542	.89153
ข้อ 33	60.5333	132.5333	.7799	.89230

Reliability Coefficents

N of Cases = 30.0 N of Items = 33

Alpha = .89