ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

มนฤดี มหาราช

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๗

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

มนฤดี มหาราช

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2557

B 17011

RESIDENTS' SATISFACTION WITH OFFICIALS' SERVICES AT FINANCIAL SECTION OF TAMBON CHANG HAN MUNICIPALITY'S OFFICE IN CHANG HAN DISTRICT, ROI ET PROVINCE

MONLUDEE MAHARACH

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. 2557 (2014)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา	:	มนฤดี มหาราช
สาขาวิชา	:	รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.ไพรัช พื้นชมภู
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

..... รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(พระมหาบุญศรี ญาณวุฑฺโฒ,ผศ.ดร.)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ไพรัช พื้นชมภู)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

..... กรรมการ

(ดร.ปัญญา คล้ายเดช)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title	:	Residents' Satisfaction with Officials' Services at Financial Section of Tambon Chang Han Municipality's Office in Chang Han District, Roi Et Province
Student's Name	:	Monludee Maharat
Department	:	Government
Advisor	:	Dr.Phairat Phuenchomphoo
Co-Advisor	:	Dr.Suwat Jitjun

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P.S. Ñāṇavuddho ..... Acting Dean of Graduate School

(Phramaha Boonsri Ñāṇavuḍḍho, Asst.Prof.Dr.)

Thematic Committee

S. Chaimusik ..... Chairman

(Assistant Professor (Emeritus)Dr.Sukit Chaimusik)

P. Phuenchomphoo ..... Advisor

(Dr.Phairat Phuenchomphoo)

..... Co - Advisor

(Dr.Suwat Jitjun)

..... Member

(Assistant Professor Dr.Somkiet Kietjareon)

P. Klaydesh ..... Member

(Dr.Panya Klaydesh)

Copyright of the Graduate School, Mahamakut Buddhist University

หัวข้อสารนิพนธ์	:	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา	:	มนฤดี มหาราช
สาขาวิชา	:	รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.ไพรัช พื้นชมภู
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์
ปีการศึกษา	:	2557

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด, 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน, และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการในกองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จำนวน 162 คน โดยการเทียบตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie and D.W.Morgan) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

3) ประชาชนเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่สูงไปหาต่ำ สามลำดับแรก ได้แก่ ควรมีสถานที่จอดรถ

เพียงพอ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยแนะนำตลอดเวลาการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

Thematic Title : Residents' Satisfaction with officials' Services at Financial Section at Tambon Chang Han Municipality's Office in Chang Han District, Roi Et Province
Student's Name : Miss. Monludee Maharach
Department : Government
Advisor : Dr.Phairat Phuenchomphoo
Co-Advisor : Dr.Suwat Jitjan
Academic Year : B.E. 2556 (2013)

ABSTRACT

The paper's following objectives were to : 1) explore people's satisfaction toward services of Financial Section's Tambon Chang Han Municipality located in the town of Roi Et's Chang Han district, 2) compare their satisfaction toward the foregoing here, classified according to their independent variables of genders, ages and educational backgrounds and, 3) look into their suggestions on their satisfaction toward its services. The sampling group employed for conducting the research counted in 162 service recipients at their office. The tool used for data collection was the questionnaire containing twenty-one questions endowed with five rating scales, each question possessing the discrimination between 1.76 and 7.39, and the reliability for the whole volume amounting to .91. The statistics utilized for analyzing data encompassed: percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test by making use of the computer program as a supplement.

The research's results were found as follows:

1) People were satisfied with officials' services at Financial Sector of Tambon Chang Han Municipality in Roi Et's Chang Han district in the overall perspective of three aspects at the middle level. Given a single aspect, all three aspects were also found at the middle level. Those ranked in descending order of its frequency were: processes and steps of rendering services, facilitation and facilitators, and officials catering services respectively.

2) The hypothesis testing result was found that people with differing genders, ages and educational backgrounds were identically satisfied with their services in both the overall perspective and a single aspect.

3) People suggested rendering financial officials' services at their office of Tambon Chang Han Municipality of Roi Et's Chang Han district that: sufficient space for a parking lot be sufficed, public relations officials for offering services be assigned on duty the whole day through, their duty be performed on time.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พื้นชมภู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่สารนิพนธ์ร่วม ที่ท่านทั้งสองได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์(พิเศษ) สุกิจ ชัยมุสิก ประธานคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ และ ดร.ปัญญา คล้ายเดช กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ดร. ประพิศ โบราณมูล เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นายวชิรพงษ์ พลตื้อ ปลัดเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และนายกันณพงศ์ กรรษา ปลัดเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีตำบลจังหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่กองคลัง ทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ คุณอุเทน มหาราช สามี และบุตรชายทั้งสอง ซึ่งเป็นที่รักยิ่งของผู้วิจัย ที่คอยให้กำลังใจในการศึกษา ทำให้ผู้วิจัยมีพลังใจฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆจนบรรลุถึงเส้นชัยในการศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู และอาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญาและคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต

มนฤดี มหาราช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	29
2.4 การปฏิบัติหน้าที่ของกองคลัง	34
2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	35
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	44
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	45

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 47
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 47
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 48

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 51
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 51
4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 51
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 52

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 71
5.1 สรุปผล 72
5.2 อภิปรายผล 74
5.3 ข้อเสนอแนะ 78
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 79
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย 80

บรรณานุกรม 81

ภาคผนวก 86
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย 87
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย 89
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 94
ภาคผนวก ง ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (R.V.Krejcie and D.W. Morgan) 98
ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 100

ประวัติผู้วิจัย 102

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	52
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	53
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	54
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	55
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ	56
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.9	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	

จำแนกตามเพศ 58

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ 58

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ 59

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ 59

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ 60

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ 60

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ 61

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ 61

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบล จังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ 62

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ 62

ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบล จังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 4.21	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบล จังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.23	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4.25	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบล จังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตารางที่ 4.27	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบล จังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้	

	ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	67
ตารางที่ 4.29	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	67
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	68
ตารางที่ 4.31	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	68
ตารางที่ 4.32	แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	69
ตารางที่ 4.33	แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69
ตารางที่ 4.34	แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 42

มหามกุฏราชวิทยาลัย

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแล และตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับท้องถิ่น ให้ได้รับการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดรูปแบบการปกครองตนเองอย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้บทบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ระบุไว้อย่างชัดเจนในหลายมาตราว่า รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นของตนเองได้ รวมทั้งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารบุคคล การเงิน การคลังและมีหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ ขณะเดียวกันระเบียบสำนักนายกรัฐมาตรีว่าด้วยการสร้างระบบหรือการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 ยังได้กำหนดนโยบายและวางระเบียบปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ให้สังคมสามารถสร้างการมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารกิจการด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันมี 5 รูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา[1]

สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร เล็งเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตรงเป้าหมาย ซึ่งตามแผนพัฒนา 3 ปี ของเทศบาลตำบลจังหาร ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 กอง 1 สำนัก คือ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองคลังมีหน้าที่เกี่ยวกับการจ่าย รับเงิน นำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน เอกสารทางการเงิน ตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทนเงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท การเบิกจ่าย งานเกี่ยวกับการพัสดุและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นฝ่ายพัสดุ และทรัพย์สิน ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ฝ่ายการเงิน และแต่ละฝ่ายนั้นมีเจ้าหน้าที่หลายคน หลายตำแหน่งงาน ที่ต้องให้บริการประชาชนมากมายหลากหลายอาชีพ ซึ่งความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจในแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น มีขั้นตอนในการให้บริการหลายขั้นตอนทำให้

---

[1]โกวิทย์ พวงงาม, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2544), หน้า 112.

การบริการล่าช้า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจ แต่งกายไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่ไม่ตระหนักหรือให้ความสำคัญในการให้บริการ ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ ประกอบกับการให้บริการที่ผ่านมา ถูกมองว่าล่าช้า ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย การรอคอยใช้เวลานานมากเกินไป มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีกฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลงบ่อย ขาดคุณภาพและความเป็นธรรมไม่มีเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อช่วยแบ่งเบาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการและสนองตอบความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการภายในกองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. ในเดือนมีนาคม พ.ศ.2556 จำนวน 280 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลของการวิจัย ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและด้านจิตใจ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการในกองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 -16.30 น.

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

เจ้าหน้าที่กองคลัง หมายถึง เจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับ – จ่ายเงิน นำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน เอกสารทางการเงิน ตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการ การจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท การเบิกจ่าย การจัดเก็บภาษี งานเกี่ยวกับการพัสดุและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานเทศบาล หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 ด้าน คือ

1) **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ การชี้แจงรายละเอียดสำหรับการรับบริการขั้นตอนการกรองแบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ขั้นตอนการติดต่อราชการมีความสะดวกรวดเร็ว การให้คำแนะนำถูกต้องชัดเจน การให้บริการมีการเรียงเรียงลำดับอย่างยุติธรรม การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในการติดต่อรับบริการ การแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับสาเหตุ/วิธีการแก้ไข กรณีเกิดข้อขัดข้องในการขอรับบริการ

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดเหมาะสมเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับ สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่รับฟังข้อตำหนิ/ข้อร้องเรียนจากประชาชนด้วยความเป็นกลาง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงได้ เจ้าหน้าที่สามารถให้ความกระจ่างต่อสิ่งที่ท่านเข้ามาปรึกษาและได้รับคำแนะนำ ชี้แจงรวมถึงให้ข้อมูลที่ดี ชัดเจน ไม่คลุมเครือ

3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน มีพื้นที่ใช้สอยในกองคลังอย่างเพียงพอทุกแผนกงาน และเพียงพอต่อการให้บริการของกองคลัง มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แอร์ เก้าอี้รับแขก ที่นั่งพัก ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม

หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ อย่างเพียงพอ มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น ในที่เห็นง่าย ชัดเจน มีภูมิทัศน์การจัดรูปแบบทั้งภายในและภายนอกอย่างเหมาะสม มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้จนสามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น และมีป้ายแสดงแผนผังการติดต่อราชการ ซึ่งบ่งบอกถึงสถานที่ที่จะติดต่อได้อย่างชัดเจน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ประกอบด้วย

1) เพศ หมายถึง เพศของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศชาย, และ 2) เพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ช่วงอายุ คือ 1) อายุ 20-40 ปี, 2) อายุ 41–60 ปี, และ 3) อายุ 61 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ประถมศึกษา, 2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า, และ 3) อนุปริญญาขึ้นไป

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด" ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 การปฏิบัติหน้าที่ของกองคลัง

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีต่อความสำเร็จของงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองจากแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ[1]

สิริวรรณ ประกิสังข์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้าน

---

[1]ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546), หน้า 775.

จิตใจ สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง และความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูง[2]

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า "เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือ บริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า"[3]

จรัส โพธิ์จันทร์ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า "เป็นความรู้สึกของบุคคลแต่ละหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่" กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวกการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ[4]

กิติมา ปรีดีดิลก กล่าวว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำต่อเนื่องกันให้ประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้" และยังได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ว่า หากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ[5]

ปรียาพร วงค์อนุตรโรนจ์ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า "เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และการได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ" สิ่งเหล่านี้ มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร[6]

---

[2] สิริวรรณ ประกิจสังข์. **จิตสำนึกแห่งความต้องการ.** (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์, 2544), หน้า 22.

[3] เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, **การวางแผนการตลาด,** (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 76.

[4] จรัส โพธิ์จันทร์, "ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาภาคเหนือ", **ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรตพิษณุโลก), 2527, หน้า 46.

[5] กิตติมา ปรีดีดิลก, **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น,** (กรุงเทพมหานคร : อักษราพิพัฒน์, 2532), หน้า 59.

[6] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **การบริหารงานวิชาการ,** (กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟซท, 2535), หน้า 26.

อัจฉรา โทบุญ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า "เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล"[7]

มอส (Morse) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า "เป็นสิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลจากความต้องการของมนุษย์เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้ได้รับการตอบสนองทำให้เกิดความพึงพอใจ"[8]

โยเดอร์ (Yoder) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า "เป็นความเต็มใจในการปฏิบัติเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์การ"[9]

กู๊ด (Good) ให้ความหมายของความพึงพอใจงานว่า "หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน"[10]

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก ระดับความพอใจ ความเต็มใจ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและด้านจิตใจ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์กับความคาดหวังของแต่ละบุคคลและผลประโยชน์ที่ได้รับนั้นสนองตอบต่อความต้องการได้เต็มที่

2.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการน้อย การโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนที่แตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายอย่าง

---

[7]อัจฉรา โทบุญ, "ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม", **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), 2534, หน้า 11-12.

[8]ดาบตำรวจจำเริญ สุภาคำ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่", **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, หน้า 11.

[9]เรื่องเดียวกัน.

[10]เรื่องเดียวกัน.

เกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับการบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการหรือคาดหวังในสิ่งที่ควรได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับตามที่คาดหวังเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้อยู่รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ[11]

พอสรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการแสดงทางอารมณ์ความรู้สึกทางบวกเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

2.1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมาก

---

[11]บูรณินทร์ ศิริโพธิสมพร, "ความพึงพอใจในงานข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ", **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2542, หน้า 35.

น้อยเพียงใด

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการบริการ ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ[12]

ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่ผู้บริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

มาโนช สุขฤกษ์ กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน มีสาเหตุจากปัจจัย 3 ประการ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ได้มาจากงาน และปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหารอธิบายได้ ดังนี้

1) **ปัจจัยส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกใน ครัวเรือน ระยะเวลาในการทำงาน สติ ปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ

2) **ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน** ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ

3) **ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร** ได้แก่ รายได้ ความมั่นคง สวัสดิภาพ โอกาสก้าวหน้า สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน และการจัดการ[13]

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและ

---

[12]ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, **พฤติกรรมองค์การ,** (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, 2540), หน้า 46.

[13]ดาบตำรวจเพชรทม ฟองทา, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่", **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, หน้า 7-8.

คำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริการการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตะหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระดาษจดหมาย ซอง เป็นต้น

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล[14]

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และ

---

[14]อรัญญา ม่วงแดง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2548, หน้า 30-31.

ผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น สภาพแวดล้อมของการบริการและกระบวนการบริการ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535 ให้ความหมายของคำว่า "บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ"[15] ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือการกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับการบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการ ได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ไพรด์ และเฟอร์เรล ได้กล่าวถึงลักษณะพื้นฐานของการบริการ 4 ประการ คือ

1) การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility) ตัวบริการนั้นเป็นนามธรรม ผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน (performance) มิใช่ตัวสินค้า (Product) จึงมิอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมิน และตรวจสอบคุณภาพ

2) บริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ (Inseparability) การผลิต การส่งมอบ และการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้รับบริการจะมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิต จึงมีบทบาทสำคัญในการผลิตบริการที่มีคุณภาพ และมักต้องเข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก

3) การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) เมื่อการผลิต และการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้า แล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลังเหมือนสินค้า ดังนั้นเมื่อมีการจัดสรรทรัพยากร และเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้ว ไม่มีผู้มารับบริการ ทรัพยากรที่ใช้นั้นก็สูญเปล่า สถานการณ์เช่นนี้ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีงานทำ และไม่ทำให้เกิดผลผลิต การควบคุมประสิทธิภาพจึงทำได้ยาก

---

[15] ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์ลิเคชั่นส์, 2546, หน้า 457.

4) บริการมีความหลากหลายในตนเอง (Variability or heterogenicity) คุณภาพการบริการอาจเปลี่ยนไปได้เมื่อมีการเปลี่ยนไปได้เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ผลิตหรือผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการ เวลาสถานที่หรือสิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้อาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้บริการต้องการจะได้รับ เนื่องจากการรับรู้หรือความเข้าใจไม่ตรงกัน"[16]

ชูศรี ออสเตรีย ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า "การบริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้พึงพอใจ และเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับการบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง"[17]

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะไว้ว่า "การที่บุคคลหรือกลุ่มคนหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม"[18]

พงษ์เทพ ลีตบุตร ได้กล่าวถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรือความควบคุมของรัฐ

2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่กาลสมัย

4) การบริการสาธารณะต้องจัดดำเนินโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะหยุดชะงักลง ประชาชนจะได้รับความเดือดร้อน[19]

สุชาติ จันทร์น้อย ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า "การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มี

---

[16]สมิต สัชฌุกร, **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : มลฑาการพิมพ์, 2542), หน้า 13.

[17]ชูศรี ออสเตรีย, "การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์", **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2547, หน้า 12.

[18]เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, "การประเมินผลโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่), **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, หน้า 21.

[19]พงเทพ ลีตบุตร, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีษะเกษ หลังการปรับปรุงโครงสร้างใหม่", **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 20.

หน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน"[20]

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า "การบริการ (SERVICES) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ผู้รับบริการ"[21]

ศัพท์ที่ควรรู้ ได้ให้ความหมายของคำว่า "SERVICE" ดังนี้

1) S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของผู้รับบริการ

2) E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

3) R = Respectful manner การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติผู้รับบริการ

4) V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

5) I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร

6) C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7) E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ[22]

บริการ (SERVICE) เป็นการปฏิบัติ หรือการดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อสนองความต้องการ "บริการ" หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ "ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำภาษาอังกฤษ " SERVICE " ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของตน การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี

---

[20]สุชาติ จันทร์น้อย, "ปัญหาการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก", **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม), 2540, หน้า 9-10.

[21]ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา, 2539), หน้า 108.

[22]"ศัพท์ที่ควรรู้", **ออมสินพัฒนา**,ปีที่ 6 ฉบับที่ 5 (กันยายน–ตุลาคม 2522): 12 – 13.

จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ[23] การบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลว่าสิ่งที่สร้างความสนใจดึงดูดให้เกิดแก่ผู้ไปใช้บริการของกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจการของรัฐหรือเอกชนก็คือ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการขององค์กร และบอกเล่าต่อไปจนเป็นที่สนใจเป็นสิ่งที่นิยมแก่บุคคลทั้งหลายประการ ประการสำคัญคือต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มาติดต่อกับองค์กร ดังนี้

1) ได้รับการต้อนรับดูแลเอาใจใส่ และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง เรียบร้อยรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2) มีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพ

การบริการ หมายถึง การรับใช้ การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ โดยการให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะที่เป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา การให้บริการที่ต่อเนื่องและก้าวหน้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและชื่นใจมากที่สุด

หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องให้บริการ อำนวยความสะดวก หรือปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของตนให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว แน่นอนและชัดเจน แก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ ที่สำคัญคือ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงระลึกเสมอว่ามีหน้าที่ให้บริการประชาชน และประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สิทธิประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ 4 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งว่า การให้บริการในแต่ละเรื่อง มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ใช้เวลาดำเนินการนานเท่าใด ต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานใดบ้าง และต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือไม่อย่างไร

ประการที่ 2 สิทธิที่จะได้รับทราบถึงเหตุผลและการแจ้งขยายระยะเวลาดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐ กรณีประชาชนไม่ได้รับบริการตามกำหนดระยะเวลา

ประการที่ 3 ประชาชนมีสิทธิจะได้รับแจ้งเป็นหนังสือโดยระบุเหตุผลที่ชัดเจน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่อาจดำเนินการอาจตามคำขอได้

ประการที่ 4 ประชาชนมีสิทธิร้องเรียน หากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ตามระเบียบ

2.2.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการ

---

[23]สมิช สัชฌุกร, **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**, อ้างแล้ว, หน้า 13 – 14.

และภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่

1) ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2) ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีอันได้แก่ ความคิด ความรู้สึกต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี[24]

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก

3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด บุคลากรของเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ให้ความสำคัญกับการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการเป็นลำดับแรก[25]

2.2.3 หลักการให้บริการที่ดี

เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเข้าถึงบริการ ดังนี้

---

[24] กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, **โครงการสวนสาธารณะรื่นรมย์ ปี** 2546, (กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, 2546) หน้า 17.

[25] เรื่องเดียวกัน, หน้า 18.

1) ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย[26]

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ และเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจธุระตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริการ คือ กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบกิจการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่นงานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1) กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกตลอดจนระยะเวลาที่

กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

2.1) ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม

2.2) ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม

2.3) ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม[27]

---

[26]ร.ต.อ. ไพโรจน์ ทองขาว, "การประเมินผลโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่",**วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545, หน้า 21.

[27]พิภพ ประทุมวัลย์, "ทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่",**วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, หน้า 13 – 14.

การบริการเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ ได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง การบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผลของการบริการที่ประทับใจทั้งรูปธรรมและนามธรรม

2.2.4 ลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน แยกพิจารณาลักษณะของการบริการออกได้ ดังนี้

1) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ และต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการงานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ คือ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับ คือจะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจ นับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับ และการให้คำแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความคืบหน้าชัดเจน กระจ่าง และประทับใจ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการงานบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นด่านแรกที่ผู้ใช้บริการต้องสัมผัส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ กล่าวต้อนรับ ทักทาย แก่ผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ การแต่งกายต้องสุภาพเรียบร้อย ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม[28]

คุณลักษณะของการบริการที่ดี การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุประสงค์และ

---

[28]สุขสนั่น อินทชัย, "ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น", **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2547, หน้า 35.

ไม่ใช่วัตถุประสงค์ก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการ ดังนี้

1) คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการคือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหน จนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไป จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3) มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4) การกักเก็บบริการ การบริการ ไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ถ้าความต้องการด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็ว เท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด[29]

สรุปการบริการคือ การที่มีบุคคลสองฝ่ายคือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งถ้าให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการนั้นมีทั้งการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไป การบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้น

2.2.5 คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยราชการ แต่ละหน่วยก็มาภาพลักษณ์ คำร่ำลือต่างกันออกไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐาน

---

[29]เรื่องเดียวกัน, หน้า 14.

คุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกันด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของงานบริการ โดยวัดผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการ ได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือได้มาตรฐานของเวลาว่าการยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้บริการว่าเศร้าโศก เสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3) Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาลโดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทย์ศาสตร์

4) Access การเข้าถึงได้ง่ายการให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง เป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำพร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

5) Courtesy ความสุภาพ เคารพนอบน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำ สวัสดีก่อน

6) Communication หรือ ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความหมายและสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8) Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไกล่เกลี่ย

9) Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจของประชาชน ผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

จากการที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า คุณภาพของการบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ คุณภาพของงานบริการที่กล่าวมาทั้ง 10 ปัจจัย ทุกหน่วยงานที่ให้การบริการของราชการควรอย่างยิ่งที่ต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป[30]

2.2.6 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

1.1) คิดพิจารณารู้จริงรู้สึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จริง รู้สึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เฉยเมยต่อปัญหาและวิกฤตการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานเสร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

1.3) การทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐ ให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบเจ้าหน้าที่รัฐ จะต้องเปิดใจกว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

1.4) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจะต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจน รู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

---

[30]เรื่องเดียวกัน, หน้า 36.

อย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันที และต้องอธิบายให้ประชาชนในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้น สำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์

1.5) การทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่าง ๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคน จึงจะเป็นระบบเครือข่ายหมดสมัยก็งำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์การและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิด ทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร[31]

2) การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีการปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

3) การบริหารแสดงคุณภาพของข้าราชการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การบริการที่ไม่ดี แม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวมลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ มีตัวอย่างดังนี้

3.1) ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม

3.2) ไม่บริการประชาชน

3.3) ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

3.4) มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย

3.5) ขาดความรอบรู้ และทัศนคติที่ถูกต้อง[32]

4) การบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ

ประชาชนก็คือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทุกวิถีทาเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบว่าลูกค้ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้ เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ด้วยภาษีของประชาชน หน่วยงานราชการอยู่

---

[31]เรื่องเดียวกัน, หน้า 35.

[32]เรื่องเดียวกัน, หน้า 26.

ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการหน่วยราชการจะขยายเวลาและเติบโตได้ ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

ที่กล่าวมาทั้งหมดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง ให้ความสำคัญในการบริการประชาชนจึงมีนโยบายอย่างชัดเจน ที่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงมหาดไทย คือการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานเพื่อประชาชนให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนควบคู่ไปกับการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร โดยรวมให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ที่มีความโปร่งใส นั่นคือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกคนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง จะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐานทางคุณธรรมสูง มีลักษณะการทำงานที่ทันสมัย จะต้องมีความรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูง สามารถวัดผลงานได้และเป็นมืออาชีพ นอกจากนี้ จะต้องสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม สามารถตรวจได้[33]

เวเบอร์ (Max Weber) ชี้ให้เห็นว่า "การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน" [34]

มิลเล็ต (John D. Millet) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

---

[33]เรื่องเดียวกัน, หน้า 37 - 38.

[34]พรทิพย์ โชติศักดิ์, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช", **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, หน้า 14.

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งหมดด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย[35]

เอลิฮู และแดเน็ต (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรรัฐ ประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specialty) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อ หรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการที่ลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การให้ผู้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ[36]

ปริมพร อ่ำพันธุ์ มองการให้บริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

---

[35]เรื่องเดียวกัน, หน้า 14.

[36]เรื่องเดียวกัน, หน้า 15.

3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการมีการใช้ทรัพยากร

4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดระบบที่มองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยเข้าสู่การผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกับแนวความคิด (Verma) อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประการหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลักการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่ดีต่อระบบการให้บริการ[37]

ปิยะ อุทาโย ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้น ๆ ด้วย และมักจะพิจารณาจาก 2 ด้าน คือ ด้านอัตตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ[38]

กฤษณะ สิทธุเดชะ กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

หลักการให้บริการที่ดี

1) ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

---

[37]ปริมพร อ่ำพันธุ์, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานครศึกษากรณี สำนักงานเขตบางขุนเทียน", **ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2528, หน้า 25.

[38]ปิยะ อุทาโย, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ", **วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2539. หน้า 26.

5) การยอมรับคุณภาพของผู้บริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจธุระตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริการ คือ กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1) กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการ ที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการแสดงให้ปรากฏผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

2.1) ทางทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม

2.2) ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาทาทาง หรือกายกรรม

2.3) ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

โดยสรุปแล้วจะเห็นว่า การบริการเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบ ระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง การบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผลของการบริการที่ประทับใจทั้งรูปธรรมและนามธรรม

คุณลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการ เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการ ดังนี้

1) คุณลักษณะการบริการประกอบด้วย จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตน และไม่สามารถจับต้องด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้ ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่า บริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และจะมี

ประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไป จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้บริการแต่ละราย

3) มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งจะมีลักษณะแตกต่างกันอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการบริการนั้น

4) การกักเก็บริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านการบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด[39]

ดังนั้นสรุป การบริการ คือ การที่บุคคลสองฝ่ายคือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการนั้นมีทั้งการบริการสาธารณะ และการบริการทั่วไป การบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

2.2.7 ปัจจัยที่กำหนดถึงความพึงพอใจในงานบริการทั่ว ๆ ไป

พาราเซอร์แมน, ซิททาลและแบรี่ (Parasurman, Zeithal and Barry) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1) ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2) ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

---

[39]กฤษณะ สิทธุเดชะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย”,**ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 25.

2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3) การติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4) การปฏิบัติต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1) สามารถในการให้บริการ

3.2) สามารถในการสื่อสาร

3.3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

4.2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คือคุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

8.1) ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

8.2) ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ

9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด[40]

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร ได้ให้ความหมายว่า "การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดการทำหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง"[41]

ประหยัด หงษ์ทองคำ ได้รวบรวมความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ดังนี้

William A. Robson ได้ให้ความหมายว่า "การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์การที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง"[42]

William V. Holloway กล่าวว่า "การปกครองตนเองของท้องถิ่น" หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเองมีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน[43]

---

[40] ดาบตำรวจจำเริญ สุภาคำ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงใหม่", **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, หน้า 13-14.

[41] เรื่องเดียวกัน, หน้า 7.

[42] William A. Robson, Encyclopedia of Socience, อ้างใน ประหยัด หงส์ทองคำ, **การพัฒนาทางการเมืองโดยกระบวนการปกครองท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : พาพาส, 2535), หน้า 45.

[43] William V. Holloway, State and Local Covernment in the United States. อ้างใน ประหยัด หงส์ทองคำ, เรื่องเดียวกัน.

Daniel Wit ให้ความหมายว่า "การปกครองท้องถิ่น" หมายถึง "การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น"[44]

จากคำจำกัดความหรือความหมายของคำว่า "การปกครองท้องถิ่น" ข้างต้น พอสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเองโดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเองเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

2.3.2 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

สมผุส กาญจโนมัย ได้อธิบายความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธา เลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง(Self Government) ซึ่งเป็นหัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนจะมีส่วนรับรู้อุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ปัญหาของท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นจึงมีขึ้นเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลตามความจำเป็น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารประเทศในอนาคต

6) การปกครองท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมซึ่งการพัฒนาในช่วงที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญ คือ ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเต็มที่[45]

---

[44]Daniel Wit, A Comparative Survey of Local Government and Administration. อ้างใน ประหยัด หงส์ทองคำ, เรื่องเดียวกัน.

โดยสรุปในหลักการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นคือ การที่ประชาชนใน ท้องถิ่นมีอำนาจในการดูแลจัดการกิจการสาธารณะที่จำเป็นของท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นนั้นเลือกตั้งผู้บริหารขึ้นมาเอง ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามนโยบายและการกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง ซึ่งท้องถิ่นจะต้องมีอิสระในการกำหนดนโยบายการคลัง การบริหารงานบุคคล และการบริหารกิจการของท้องถิ่น ภายใต้การตรวจสอบของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ และที่สำคัญคือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น

2.3.3 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่ และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับขนาดพื้นที่ จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคคลากรเป็นต้น

3) การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นกับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองพื้นที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระเต็มที่ทีเดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอิสระรัฐ จึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่[46]

2.3.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

สมผุส กาญจโนมัย เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปกครองตนเอง มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ให้แก่ชุมชนรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2549 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท กฎหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลการจัดตั้งและกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1) เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้

1.1 ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

1.2 พระราชกฤษฎีกานี้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

2) เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องที่ที่มิใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

- เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด
- มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3) เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไป

---

[46]อุทัย หิรัญโต, **การปกครองท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2532), หน้า 22.

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

3.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

อำนาจและหน้าที่ของเทศบาลทั้ง 3 ประเภทนี้ มีบทบาทภายใต้กฎหมายเทศบาลไว้โดยชัดเจนว่าเทศบาลมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินงานอะไรบ้าง และอาจเลือกดำเนินโครงการอะไรบ้าง ในกรณีของเทศบาลนคร กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะต่อประชาชนดังต่อไปนี้

1) รักษาความสงบของสาธารณะชน

2) บำรุงรักษาระบบถนนและแม่น้ำลำคลอง

3) รักษาความสะอาดของถนน ทางเดินเท้า สถานที่สาธารณะ จัดเก็บและกำจัดขยะ

4) ป้องกันและปราบปรามโรคติดต่อ

5) จัดให้มีเครื่องดับเพลิงและอุปกรณ์

6) จัดให้มีการศึกษาและการฝึกอบรมในท้องถิ่น

7) จัดให้มีน้ำสะอาดและน้ำประปา

8) จัดให้มีโรงฆ่าสัตว์

9) จัดให้มีบริการทางการแพทย์

10) จัดให้มีการบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ

11) จัดให้มีและดูแลเรื่องสุขาสาธารณะ

12) จัดให้มีและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าหรือการให้แสงสว่างด้วยระบบอื่น

13) จัดให้มีสวัสดิการแม่และเด็ก

14) จัดให้มีบริการรักษาสุขภาพอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับสาธารณชน

ส่วนบริการที่เทศบาลอาจเลือกดำเนินการได้ หากมีงบประมาณเพียงพอ ได้แก่

1) จัดให้มีตลาด ท่าเรือ เรือข้ามฟาก สุสานฝังศพ และเมรุเผาศพ

2) ส่งเสริมการประกอบอาชีพสำหรับประชาชนในท้องถิ่น

3) จัดให้มีและบำรุงรักษาโรงพยาบาล

4) จัดให้มีบริการสาธารณูปโภค

5) จัดให้มีและบำรุงรักษาโรงเรียนอาชีวศึกษา

6) จัดให้มีและบำรุงรักษาบริการด้านกีฬาและพลศึกษา

7) จัดให้มีและบำรุงรักษาสวนสาธารณะและสวนสัตว์

8) จัดให้มีวิสาหกิจและการพาณิชย์โดยเทศบาล

ตามกฎหมายเทศบาล เทศบาลเมืองต้องปฏิบัติหน้าที่ตามข้อ 1 ถึงข้อ 12 ของเทศบาลนคร และสามารถเลือกดำเนินโครงการต่างๆ ได้เช่นเดียวกับเทศบาลนคร ส่วนเทศบาลตำบลนั้นกฎหมาย

กำหนดให้ปฏิบัติหน้าที่จากข้อ 1 ถึง 6 และหน้าที่อื่นๆ ตามที่บัญญัติไว้ สำหรับงานที่เทศบาลตำบลอาจเลือกปฏิบัตินั้น ได้แก่

1) การจัดให้มีน้ำสะอาด ระบบประปา ตลาด โรงฆ่าสัตว์ ท่าเรือ เรือข้ามฟาก สุสาน และเมรุเผาศพ

2) จัดให้มีงานอาชีพสำหรับประชาชนในท้องถิ่น

3) จัดให้มีบริการด้านการแพทย์

4) จัดให้มีและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าหรือการให้แสงสว่างด้วยระบบอื่น

5) จัดให้มีวิสาหกิจและการพาณิชย์โดยเทศบาล[47]

สรุป การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปกครองตนเอง มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ให้แก่ชุมชนรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2543 แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานรูปแบบเทศบาลตำบล

2.4 การปฏิบัติหน้าที่ของกองคลัง

กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุม การเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้

1) **ฝ่ายการเงิน** มีหน้าที่รับผิดชอบ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงินการเก็บรักษาเงิน การตรวจเงินและสิ่งแทนตัวเงิน งานเกี่ยวกับการตรวจสอบใบสำคัญและฎีกา งานเกี่ยวกับการหักภาษี ณ ที่จ่ายและการนำส่งสรรพากร งานเกี่ยวกับการตัดโอนอัตราเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ และออกหนังสือสำคัญ งานเกี่ยวกับการจัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานเกี่ยวกับการพิจารณาขอรับบำเหน็จบำนาญ และเงินสวัสดิการต่าง ๆ งานเกี่ยวกับด้านวิชาการด้านการเงิน ตรวจสอบฎีกาเบิกเงินของราชการในสังกัด งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

---

[47] สมผุส กาญจโนมัย, **การศึกษาทิศทางการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น**, อ้างแล้ว, หน้า ๒.

2) ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีของผู้ตรวจสอบภายในและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน งานเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงิน รับ - จ่าย งบทดลอง งบแสดงฐานะการเงินและงบประกอบอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดสรรเงิน งานเกี่ยวกับบัญชีทุกประเภท งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3) ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง งานเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ งานเกี่ยวกับการรับ - จ่ายพัสดุ งานเกี่ยวกับการซ่อมแซมและบำรุงรักษาพัสดุ งานเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ และทรัพย์สิน งานเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนพัสดุ ครุภัณฑ์ งานเกี่ยวกับการเก็บรักษา การยืมการควบคุม การจำหน่ายและการเช่าพัสดุ งานเกี่ยวกับการทำประโยชน์ในทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเกี่ยวกับวิชาการด้านพัสดุ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบทรัพย์สิน และรายงานทรัพย์สินประจำปี งานการออกหนังสือรับรองผลงาน งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4) ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับวิชาการด้านการเงิน-บัญชีและพัสดุ งานการวิเคราะห์วิจัยและเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษี ค่าตอบแทนและการวางแผนการพัฒนารายได้ของเทศบาล งานติดต่อประสานงาน ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนารายได้ งานกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าตอบแทนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะต้องจัดเก็บตามข้อบัญญัติ งานจัดทำทะเบียนคุมภาษีน้ำมัน ยาสูบ และค่าธรรมเนียมผู้พักโรงแรม งานการจัดทำแผนปฏิบัติงานของกองคลัง งานการแจ้งเตือนผู้ค้างชำระภาษี ค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ งานการตรวจสอบฎีกาเบิกจ่ายเงิน และ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

1. สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลจังหาร ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อ วันที่ 27 ตุลาคม 2552 มีที่ทำการเทศบาลตำบลจังหารตั้งอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 10 กิโลเมตร และตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 200 เมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 19 หมู่บ้าน 2 เขตเลือกตั้ง

1.2 เนื้อที่

เทศบาลตำบลจังหารมีเนื้อที่ 24.5 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นพื้นที่ 15,312.5 ไร่

ทิศเหนือ	ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงสิงห์
ทิศใต้	ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
ทิศตะวันออก	ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลปาฝา

ทิศตะวันตก ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลสีแก้ว

1.3 ภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่ม สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 140 เมตร พื้นที่ส่วนใหญ่ลาดลงสู่แม่น้ำชี ซึ่งอยู่ทางทิศเหนือ

1.4 จำนวนหมู่บ้าน 19 หมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลจังหราเต็มทั้งหมุ่บ้าน 19 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านเหล่างิ้ว, หมู่ที่ 2 บ้านเหล่างิ้ว, หมู่ที่ 3 บ้านจังหาร, หมู่ที่ 4 บ้านจังหารม, หมู่ที่ 5 บ้านตลาดค้อ, หมู่ที่ 6 บ้านโต้น, หมู่ที่ 7 บ้านจ่าเหลา, หมู่ที่ 8 บ้านนา, หมู่ที่ 9 บ้านแคน, หมู่ที่ 10 บ้านโนนขาม, หมู่ที่ 11 บ้านหัวงัว, หมู่ที่ 12 บ้านงิ้วงาม, หมู่ที่ 13 บ้านเม็ก, หมู่ที่ 14 บ้านลอมคอม, หมู่ที่ 15 บ้านเหล่างิ้ว, หมู่ที่ 16 บ้านเหล่างิ้ว, หมู่ที่ 17 บ้านจังหารม, หมู่ที่ 18 บ้านจังหารและหมู่ที่ 19 บ้านโนนขาม

1.5 ประชากรจำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลจังหาร ประชากรทั้งสิ้น 6,849 คน แยกเป็นชาย 3,393 คน หญิง 3,456 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,093 ครัวเรือน มีความหนาแน่นโดยเฉลี่ย 279 คน / ตารางกิโลเมตร

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ อาชีพหลักส่วนใหญ่ทำการเกษตร เช่น ทำนาและเลี้ยงสัตว์

- รับราชการ
- รับจ้าง

อาชีพเสริม

- ทอผ้าไหม
- ปลูกยาพันธุ์เตอร์กีช
- ปลูกพืชผักสวนครัว
- จักสาน

3. หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาลตำบลจังหาร

- ร้านทอง	2	แห่ง
- สถานีบริการน้ำมันและก๊าซ	4	แห่ง
- โรงงาน	1	แห่ง
- ตลาดสด	2	แห่ง
- ร้านค้าขายปลีก	74	แห่ง

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง
- ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 20 แห่ง
- หอกระจายข่าว 19 แห่ง

4.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ 14 แห่ง

4.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐขนาด 30 เตียง 1 แห่ง
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจังหาร 1 แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซ็นต์

4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ 1 แห่ง
- สมาชิก อปพร. 131 คน

5. การบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

- เส้นทางคมนาคมภายในหมู่บ้าน 19 หมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีตเกือบทั้งหมด
- เส้นทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีตเกือบทั้งหมด

5.2 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง (ไปรษณีย์โทรเลขเอกชน)

5.3 การไฟฟ้า

- ไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 19 หมู่บ้าน

5.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ,ลำห้วย 2 สาย
- บึง,หนองและอื่นๆ 20 แห่ง

5.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 3 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 100 แห่ง
- บ่อโยก 48 แห่ง

6. ข้อมูลอื่น ๆ

6.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

มีที่สาธารณะอยู่ในความควบคุมดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหาร ทั้งหมด 21 แห่ง

6.2 มวลชนจัดตั้ง

- กลุ่มพัฒนาสตรีตำบล	จำนวน	1	กลุ่ม
- อาสาสมัครสาธารณสุข	จำนวน	228	คน
- ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน	จำนวน	19	กลุ่ม
- กองทุนหมู่บ้าน	จำนวน	19	กองทุน
- อปพร.	จำนวน	131	คน[48]

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรพงษ์ ปันทวงศ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการให้บริการ[49]

วไลรัตน์ สวัสดี ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนอง

---

[48] เทศบาลตำบลจังหาร, **แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559)**, ร้อยเอ็ด, 2556. (อัดสำเนา).

[49] วรพงษ์ ปันทวงศ์, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2547, 66 หน้า.

ไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มาชำระภาษี ในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้น คือ จัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น[50]

ศิริพร เพ็ญสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ จากการศึกษาประชาชนส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้เจ้าหน้าที่ออกให้บริการแก่ประชาชนตามบ้านเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น[51]

อัจฉรา ปริมาส ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม" พบว่า

1) พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรด้านการให้การอบรมสัมมนาและการให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่น อยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง ส่วนด้านการวางแผนงานและการนำแผนงานไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับปานกลาง

2) พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งสายงานแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรด้านการให้การอบรม/สัมมนาและการให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นแตกต่างกัน ส่วนด้านการวางแผนงานและการนำแผนงานไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร พบว่า พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่มีเพศ

---

[50]วไลรัตน์ สวัสดี, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี", **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, 86 หน้า.

[51]ศิริพร เพ็ญสุข, "ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา", **การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2550, 80 หน้า.

และอายุแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรไม่แตกต่างกัน แต่ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งสายงานแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ได้เสนอปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่สำคัญ คือ (1) กฎระเบียบด้านภาษียังเก่าไม่ทันสมัย มีช่องโหว่ (2) บุคลากรขาดความรู้ความสามารถด้านการจัดเก็บภาษี จึงควรจัดอบรมความรู้ใหม่ ๆ ด้านการจัดเก็บภาษีให้แก่บุคลากรและ (3) ประชาชนหลีกเลี่ยงการจ่ายภาษีเนื่องจากเข้าใจว่าเป็นการจ่ายภาษีซ้ำซ้อนเพราะต้องจ่ายสรรพากรอยู่ และได้เสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่สำคัญ คือ (1) ควรมีการปรับปรุงพัฒนาด้านกฎหมายภาษีให้ครอบคลุมและทันสมัยอยู่เสมอ (2) ควรจัดอบรมความรู้ใหม่ ๆ ด้านการจัดเก็บภาษีให้แก่บุคลากร และ (3) ควรจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษีให้ประชาชนเข้าใจอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น[52]

ปิยธิดา ดวงแสง ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้านอยู่ในระดับปากกลางทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่และด้านระบบงาน[53]

วราภรณ์ กุศลทิพย์เจริญ ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนการคลัง : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อ

---

[52]อัจฉรา ปริมาส, "การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม", **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 196 หน้า.

[53]ปิยธิดา ดวงแสง, "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี", **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2547, 135 หน้า.

พิจารณาเป็นรายด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก[54]

เกล้าพีระ นะวะภา ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ, ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ[55]

จากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วนี้ แสดงว่าความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการให้บริการ เพราะผลสำเร็จในการประกอบการทุกอย่างที่เกี่ยวกับงานด้านบริการจากรัฐและเอกชนและประกอบธุรการต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการนี้สูงมากจะใช้เป็นเครื่องมือในการดึงดูดประชาชน เพื่อให้เกิดความสนใจที่จะเข้ามาใช้บริการนั้น ๆ ได้

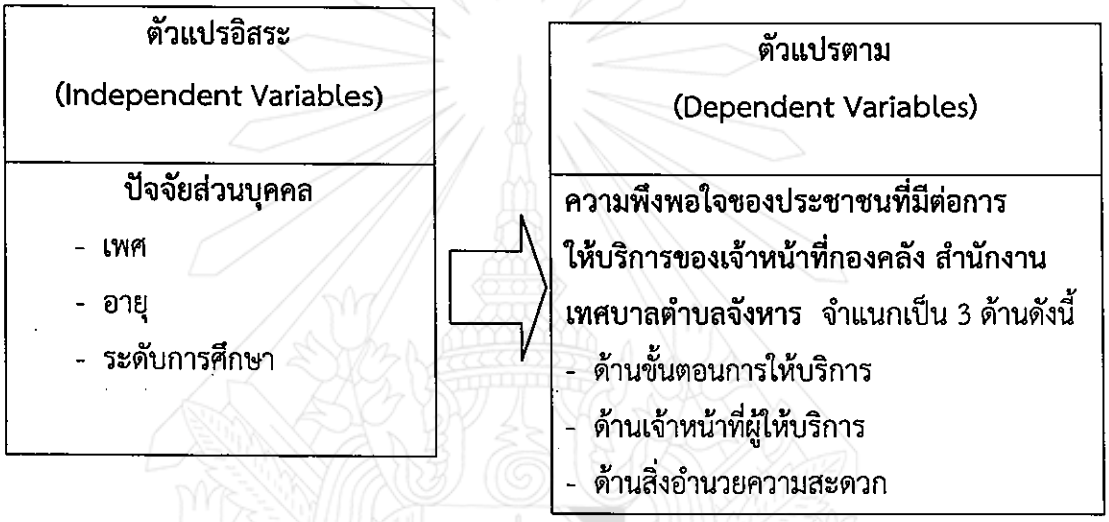
---

[54]วราภรณ์ กุศลทิพย์เจริญ, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนการคลัง : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552. (บทคัดย่อ)

[55] เกล้าพีระ นะวะภา, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด", **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553. (บทคัดย่อ)

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด นี้ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีของ **พาราเซอร์แมน,ซิททาลและแบรี่ (Parasurman, Zeithal and Barry)**[56] ที่ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษาวิจัย ดังปรากฏในภาพประกอบที่ 2.1



ภาพประกอบที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

[56]วราภรณ์ กุศลทิพย์เจริญ, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนการคลัง : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552. อ้างแล้ว.

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ คือ 1) ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ได้แก่ การชำระค่าภาษีโรงแรม ภาษีน้ำมัน ภาษีสรรพสามิต 2) ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน ได้แก่ การติดต่อขอรับเอกสารการเซ็นสัญญาจ้าง งานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการถอนหลักประกันสัญญา 3) ฝ่ายการเงิน ได้แก่ การจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างทุกประเภท การจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2555 จำนวน 280 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ในกองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie and D.W. Morgan)[1] ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบจากตาราง เครจซี และ มอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน

3.2.2 ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบ 162 คน

3.2.3 สุ่มแบบบังเอิญ คือ การสุ่มที่มิได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะเป็นผู้ใดมารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.2.4 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการในกองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยไม่จำกัดว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ที่สามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการจนครบถ้วน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

---

[1] บุญชม ศรีสะอาด, **การวิจัยเบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545), หน้า 43.

มากที่สุด	หมายถึง	5	คะแนน
มาก	หมายถึง	4	คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
น้อย	หมายถึง	2	คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	1	คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนดังนี้

3. 4.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ องค์ประกอบของความพึงพอใจ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

3.4.2 กำหนดประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการทราบ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อจะนำไปใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถาม ในแบบสอบถาม

3.4.3 สร้างแบบสอบถาม แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ตลอดจนความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.4.4 แก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งในด้านโครงสร้าง เนื้อหา สำนวนภาษา จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับข้อคำถามประเมินความถูกต้อง โดยใช้สูตรการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index) หรือ IOC [2] มีเกณฑ์ ดังนี้

+1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
-1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่วัดตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

[2] ยุทธ ไกยวรรณ์, **พื้นฐานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545), หน้า 149.

การหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบของแต่ละข้อ โดยใช้สูตร IOC คำนวณ ได้ดังนี้

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

เมื่อ

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

(เกณฑ์ในการเลือกคำถาม พิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า หรือเท่ากับ 0.05) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1) ดร.ประพิศ โบราณมูล วุฒิการศึกษา ปร.ด.วัฒนธรรมศาสตร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2) นายวชิรพงษ์ พลตื้อ วุฒิการศึกษา ปริญญาโทรัฐศาสตร์การปกครอง ตำแหน่งปลัดเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3) นายกันณพงศ์ กรรษา วุฒิการศึกษา ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ตำแหน่งปลัดเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปวิเคราะห์ค่า IOC ($0.67 \leq IOC \leq 1.00$)

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลดงสิงห์ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.4.7 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)[3] ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

3.4.8 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

---

[3] บุญชม ศรีสะอาด, **การวิจัยเบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543), อ้างแล้ว, หน้า 96

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นำเรียนนายกเทศมนตรีตำบลจังหาร เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

3.5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟัง โดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด

3.5.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วทั้งหมด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

3.6.2 นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

3.6.3 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6.4 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51-4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด[4]

3.6.5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่า t-test และ F-test

3.6.6 วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)

---

[4] เรื่องเดียวกัน, หน้า 100.

3.6.7 นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)[5] คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.7.2 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1) ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

---

[5] ยุทธ ไกยวรรณ์, **พื้นฐานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545), อ้างแล้ว, หน้า 149

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคน

3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

X^2 แทน ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม

N แทน จำนวนคน

$\sum$ แทน ผลรวม

4) ค่า t-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

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

S_1 S_2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1 n_2 แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

5) ค่า F-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป

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

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t – distribution)
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างสามกลุ่ม
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	72	44.44
หญิง	90	55.56
รวม	**162**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 และเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-40 ปี	54	33.33
41-60 ปี	71	43.83
61 ปีขึ้นไป	37	22.84
รวม	**162**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 43.83 รองลงมามีอายุ 20-40 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 22.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	85	52.47
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	56	34.57
อนุปริญญาขึ้นไป	21	12.96
รวม	**162**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 52.47 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 34.57 และระดับอนุปริญญาขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.4-4.7

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.05	0.99	ปานกลาง
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.94	0.74	ปานกลาง
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.01	0.78	ปานกลาง
รวม		**3.01**	**0.56**	**ปานกลาง**

(n = 162)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการชี้แจงรายละเอียดการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการรับบริการ	2.92	0.68	ปานกลาง
2.	ขั้นตอนการกรองแบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.00	0.70	ปานกลาง
3.	ขั้นตอนการติดต่อราชการมีความสะดวกรวดเร็วการให้คำแนะนำถูกต้อง ชัดเจน	2.97	0.83	ปานกลาง
4.	การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลัง อย่างยุติธรรม	3.12	0.79	ปานกลาง
5.	มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในการติดต่อรับบริการในแต่ละด้าน	3.13	0.70	ปานกลาง
6.	มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	3.02	0.66	ปานกลาง
7.	มีการแจ้งสาเหตุ/วิธีการแก้ไข กรณีมีข้อขัดข้องในขั้นตอนการให้บริการ	3.22	2.60	ปานกลาง
	รวม	**3.05**	**0.99**	**ปานกลาง**

(n = 162)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 7 ที่ว่า “มีการแจ้งสาเหตุ/วิธีการแก้ไข กรณีมีข้อขัดข้องในขั้นตอนการให้บริการ” รองลงมาคือข้อที่ 5 ที่ว่า “มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในการติดต่อรับบริการในแต่ละด้าน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อ 1 ที่ว่า “มีการชี้แจงรายละเอียดการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการรับบริการ”

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม	2.90	0.67	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับ สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	2.83	0.76	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี	3.09	0.71	ปานกลาง
4.	เจ้าหน้าที่รับฟังข้อตำหนิ/ข้อร้องเรียนจากประชาชนด้วยความเป็นกลาง	2.91	0.67	ปานกลาง
5.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการให้บริการ	3.01	0.74	ปานกลาง
6.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงได้	2.92	0.80	ปานกลาง
7.	เจ้าหน้าที่สามารถให้ความกระจ่างต่อสิ่งที่ท่านเข้ามาปรึกษาและได้รับคำแนะนำ ชี้แจงรวมถึงให้ข้อมูลที่ดีชัดเจน ไม่คลุมเครือ	2.98	0.84	ปานกลาง
	รวม	**2.94**	**0.74**	**ปานกลาง**

(n = 162)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี” รองลงมาคือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการให้บริการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับ สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	2.93	0.80	ปานกลาง
2.	มีพื้นที่ใช้สอยในกองคลังอย่างเพียงพอทุกแผนกงาน และเพียงพอต่อการให้บริการของกองคลัง	3.12	0.72	ปานกลาง
3.	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แอร์ เก้าอี้รับแขก ที่นั่งพัก ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ อย่างเพียงพอ	3.07	0.76	ปานกลาง
4.	มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น ในที่เห็นง่าย ชัดเจน	2.90	0.81	ปานกลาง
5.	มีภูมิทัศน์ การจัดรูปแบบทั้งภายในและภายนอกอย่างเหมาะสม	3.01	0.79	ปานกลาง
6.	มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้จนสามารถให้ บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น	3.07	0.75	ปานกลาง
7.	มีป้ายแสดงแผนผังการติดต่อราชการ ซึ่งบ่งบอกถึงสถานที่ที่จะติดต่อได้อย่างชัดเจน	3.00	0.83	ปานกลาง
	รวม	**3.01**	**0.78**	**ปานกลาง**

(n = 162)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือข้อ 2 ที่ว่า “มีพื้นที่ใช้สอยในกองคลังอย่างเพียงพอทุกแผนกงาน และเพียงพอต่อการให้บริการของกองคลัง” รองลงมาคือข้อ 6 ที่ว่า “มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้จนสามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4 ที่ว่า “มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น ในที่เห็นง่าย ชัดเจน”

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ 4.8 - 4.31

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	72	2.97	0.57	ปานกลาง
หญิง	90	3.03	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	72	2.97	0.57	- 0.74	.40
หญิง	90	3.03	0.56		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	72	2.99	0.59	ปานกลาง
หญิง	90	3.11	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	72	2.99	0.59	1.06	.88
หญิง	90	3.11	0.78		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	72	2.91	0.62	ปานกลาง
หญิง	90	2.98	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	72	2.91	0.62	0.83	.43
หญิง	90	2.98	0.56		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	72	3.01	0.65	ปานกลาง
หญิง	90	3.01	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	72	3.01	0.65	0.03	.18
หญิง	90	3.01	0.57		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
20-40 ปี	54	3.04	0.61	ปานกลาง
41-60 ปี	71	2.88	0.49	ปานกลาง
61 ปีขึ้นไป	37	3.12	0.58	ปานกลาง
รวม	162	3.01	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป, 20 – 40 ปี และ 41 – 60 ปี

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5.48	2	2.74	3.22	.05
ภายในกลุ่ม	136.10	159	0.85		
รวม	141.58	161			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
20-40 ปี	54	3.14	0.92	ปานกลาง
41-60 ปี	71	2.91	0.57	ปานกลาง
61 ปีขึ้นไป	37	3.10	0.52	ปานกลาง
รวม	162	3.05	0.99	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ อายุ 20-40 ปี, 61 ปีขึ้นไป และอายุ 41-60 ปี

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.80	2	0.40	2.66	.07
ภายในกลุ่ม	23.88	159	0.15		
รวม	24.68	161			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
20-40 ปี	54	3.00	0.56	ปานกลาง
41-60 ปี	71	2.82	0.56	ปานกลาง
61 ปีขึ้นไป	37	3.04	0.62	ปานกลาง
รวม	162	2.94	0.56	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป, อายุ 20-40 ปี และอายุ 41-60 ปี

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.67	2	0.33	3.33	.06
ภายในกลุ่ม	16.31	159	0.10		
รวม	16.98	161			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 **แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ**

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
20-40 ปี	54	3.01	0.61	ปานกลาง
41-60 ปี	71	2.91	0.52	ปานกลาง
61 ปีขึ้นไป	37	3.11	0.73	ปานกลาง
รวม	162	3.01	0.56	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ อายุ 61 ปี ขึ้นไป, อายุ 20-40 ปี และอายุ 41-60 ปี

ตารางที่ 4.23 **แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	2.00	.14
ภายในกลุ่ม	17.90	159	0.11		
รวม	18.34	161			

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	85	2.98	0.56	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	56	3.06	0.59	ปานกลาง
อนุปริญญาขึ้นไป	21	2.99	0.49	ปานกลาง
รวม	**162**	3.01	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า, ระดับอนุปริญญาขึ้นไป และระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.35	2	0.17	0.19	.82
ภายในกลุ่ม	141.23	159	0.88		
รวม	141.58	161			

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	85	3.06	0.79	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	56	3.07	0.62	ปานกลาง
อนุปริญญาขึ้นไป	21	3.02	0.55	ปานกลาง
รวม	162	3.05	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า, ระดับประถมศึกษา และระดับอนุปริญญาขึ้นไป

ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.01	0.07	.97
ภายในกลุ่ม	24.68	159	0.15		
รวม	24.69	161			

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	85	2.94	0.56	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	56	2.98	0.64	ปานกลาง
อนุปริญญาขึ้นไป	21	2.91	0.52	ปานกลาง
รวม	**162**	2.94	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า, ระดับประถมศึกษา และระดับอนุปริญญาขึ้นไป

ตารางที่ 4.29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.04	2	0.02	0.18	.83
ภายในกลุ่ม	16.95	159	0.11		
รวม	16.99	161			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	85	2.96	0.57	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	56	3.04	0.67	ปานกลาง
อนุปริญญาขึ้นไป	21	3.02	0.58	ปานกลาง
รวม	162	3.01	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า, ระดับอนุปริญญาขึ้นไป และระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.18	2	0.08	0.73	.46
ภายในกลุ่ม	18.17	159	0.11		
รวม	18.35	161			

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.32 – 4.34

ตารางที่ 4.32 แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรมีการชี้แจงรายละเอียดการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการรับบริการ	5
2.	ควรมีการลดขั้นตอนและกำหนดเวลาการให้บริการ	4

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรมีการชี้แจงรายละเอียดการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการรับบริการ และควรมีการลดขั้นตอนและกำหนดเวลาการให้บริการ

ตารางที่ 4.33 แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา	8
2.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4
3.	เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทุกคน	2

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำ คือ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทุกคน

ตารางที่ 4.34 แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ	19
2.	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยแนะนำตลอดเวลาการให้บริการ	10
3.	ควรมีข่าวประชาสัมพันธ์ วารสาร ไว้สำหรับผู้มารับบริการได้อ่าน	6

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยแนะนำตลอดเวลาการให้บริการ และควรมีข่าวประชาสัมพันธ์ วารสารไว้สำหรับผู้มารับบริการได้อ่าน

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ข้อเสนอแนะโดยเรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย คือ ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยแนะนำตลอดเวลาการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด,2)เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน, และ 3)เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 280 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางของ เครจซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie and D.W.Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 21 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ, 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency)ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มได้แก่ เพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่ม ได้แก่ อายุ และ ระดับการศึกษา แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการอธิบาย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

ผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 อายุ 41-60 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 43.83 และสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 52.47

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดแต่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 7 ที่ว่า “มีการแจ้งสาเหตุ/วิธีการแก้ไข กรณีมีข้อขัดข้องในขั้นตอนการให้บริการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 1 ที่ว่า “มีการชี้แจงรายละเอียดการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการรับบริการ”

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดแต่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับ สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย”

3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดแต่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 2 ที่ว่า “มีพื้นที่ใช้สอยในกองคลังอย่างเพียงพอทุกแผนกงานและ

เพียงพอต่อการให้บริการของกองคลัง" ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 4 ที่ว่า "มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น ในที่เห็นง่าย ชัดเจน"

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด ไว้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับจากความถี่จากสูงไปหาต่ำ สามอันดับแรกได้แก่ 1) ควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอ, 2) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยแนะนำตลอดเวลาการให้บริการ, และ 3) เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นสำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** โดยภาพรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ยังสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนได้ไม่ดีนัก ทั้งนี้เพราะนโยบายการให้บริการยังขาดประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการประชาชนที่รวดเร็ว และถูกต้อง จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เกล้าพีระ นะวะภา** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริพร เพ็ญสุข** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการให้คำแนะนำหรือผ่อนผัน เช่น กรณีที่นำเอกสารมาไม่ครบ หรือการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการมีความเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ผลการวิจัยประเด็นนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เกล้าพีระ นะวะภา** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัย

พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ, ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า "ข้อที่มีการแจ้งสาเหตุ/วิธีการแก้ไข กรณีมีข้อขัดข้องในขั้นตอนการให้บริการ" มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เมื่อเกิดข้อขัดข้องในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่กองคลังเทศบาลตำบลจังหาร ได้ชี้แจงถึงสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เกล้าพีระ นะวะภา** ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ, ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "มีการชี้แจงรายละเอียดการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการรับบริการ" มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย จึงทำให้การให้บริการรวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการบริการแก่ประชาชนได้ไม่เต็มที่ ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อัจฉรา ปริมาส** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม" พบว่า 1) พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรด้านการให้การอบรมสัมมนาและการให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่น อยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง ส่วนด้านการวางแผนงานและการนำแผนงานไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร อยู่ในระดับปานกลาง

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** กองคลังได้แยกงานออกเป็นหลายฝ่าย การให้บริการของเจ้าหน้าที่จึงไม่เพียงพอและทั่วถึง รวมทั้งการแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับ สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจยาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **ปิยธิดา ดวงแสง** ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี" ผลการวิจัย

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้านอยู่ในระดับปากกลางทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบงาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า "เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี" มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ บริการประชาชนด้วยความตั้งใจและเอาใจใส่ตลอดเวลา จึงส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **วไลรัตน์ สวัสดี** ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า "เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับ สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย" มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละคนไม่เหมือนกัน และสำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จึงส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ **พาราเซอร์แมน, ซิททาล และแบรี่** (Parasurman, Zeithal and Barry) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เช่น ความเข้าใจ ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วรพงษ์ ปันทวงศ์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า "ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการให้บริการ

3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ปัจจุบันเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานสำนักงาน งานให้บริการประชาชนไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร อินเตอร์เน็ต ล่าสุดมีโปรแกรมแผนที่ภาษีเข้ามามีบทบาทในเรื่องการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ซึ่งอำนวยความสะดวกทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้สะดวกรวดเร็วทันใจสร้างความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เกล้าพีระ นะวะภา** ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ, ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วราภรณ์ กุศลทิพย์เจริญ** ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนการคลัง : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า "มีพื้นที่ใช้สอยในกองคลังอย่างเพียงพอทุกแผนกงาน และเพียงพอต่อการให้บริการของกองคลัง" มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** กองคลังมีพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมกับการให้บริการ แต่ละแผนกงานได้จัดเตรียมพื้นที่บริการประชาชนอย่างเหมาะสม โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ เก้าอี้ พัดลม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ เป็นต้น จึงทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น ในที่เห็นง่ายชัดเจน"มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร ยังไม่ติดตั้งกล่องรับแสดงความคิดเห็น เนื่องจากยังอยู่ในระหว่างการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในห้องจึงอาจไม่สะดวกในการให้บริการเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วไลรัตน์ สวัสดี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจในเรื่องกล่องรับแสดงความคิดเห็นแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับน้อย

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย

1) เพศ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่

แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริพร เพ็ญสุข** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

2) **อายุ** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริพร เพ็ญสุข** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

3) **ระดับการศึกษา** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังมีการแนะนำและให้ความรู้แก่ผู้ที่ติดต่อราชการทุกคน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริพร เพ็ญสุข** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบจากผลการวิจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร โดยปรับกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและการพัฒนาเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงนำมาเป็นข้อเสนอแนะ แบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Finding) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้ว สามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ จากผลการวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร จึงควรปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลจังหาร ในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น กองคลังเทศบาลตำบลจังหาร จึงควรปรับปรุงการแก้ไขและพัฒนาให้บริการในทุกด้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ข้อที่มีการแจ้งสาเหตุ/วิธีการแก้ไข กรณีมีข้อขัดข้องในขั้นตอนการให้บริการ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น กองคลังเทศบาลตำบลจังหาร ควรปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการกรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “มีการชี้แจงรายละเอียดการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการรับบริการ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกกลาง ดังนั้น กองคลังเทศบาลตำบลจังหาร ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยปรับปรุงในการแจ้งรายละเอียดการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการรับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น กองคลังเทศบาลตำบลจังหาร จึงควรปรับปรุงการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า "เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี" อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นกองคลังเทศบาลตำบลจังหาร ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยปรับปรุงความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า "เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับ สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นกองคลังเทศบาลตำบลจังหาร ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยปรับปรุงการต้อนรับด้วยการยิ้มแย้ม แจ่มใส สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่ายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น กองคลังเทศบาลตำบลจังหาร จึงควรปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า "มีพื้นที่ใช้สอยในกองคลังอย่างเพียงพอทุกแผนกงานและเพียงพอต่อการให้บริการของกองคลัง" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นกองคลังเทศบาลตำบลจังหาร ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปรับปรุงพื้นที่ในการใช้สอยให้มีความสะดวกต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น ในที่เห็นง่าย ชัดเจน" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง กองคลังเทศบาลตำบลจังหาร ดังนั้นควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการจัดให้มีกล่องรับแสดงความคิดเห็นที่สามารถมองเห็นได้ง่าย ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อเนื่องจากวิจัยเรื่องนี้ ดังนี้

1) ควรวิจัย ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง เทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ควรวิจัย ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองคลัง เทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. **โครงการสวนสาธารณะรื่นรมย์ ปี** 2546. กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม, 2546.

กิตติมา ปรีดีดิลก. **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : อักษราพิพัฒน์, 2532.

โกวิทย์ พวงงาม. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2544.

จินตนา บุญบงการ.**การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.** กรุงเทพมหานคร : ฟอร์แมทปริ้นติ้ง , 2539.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**.กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์พัฒนา, 2539.

พิทยา บวรรัตนา. **รัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย : ผลงานของนักวิชาการไทยสมัยใหม่.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พีระพัธนา, 2526.

ประหยัด หงส์ทองคำ. **การพัฒนาทางการเมืองโดยกระบวนการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : พาพาส, 2535.

หลุย จำปาเทศ. **จิตวิทยาสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซท, 2535.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. **การวางแผนการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2544.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546.

ล้วน สายยศ. **การวัดด้านจิตพิสัย**. กรุงเทพมหานคร : สุริยาสาสน์, 2543.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ประชาชน, 2539.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิลม์ และไซเท็กซ์ , 2541.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **พฤติกรรมองค์การ**.กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, 2540.

สมชาติ กิจบรรจง. **เทคนิคการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2539.

สมยศ นาวีการ. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร:ดวงกมล, 2522.

สมิต สัชฌุกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร : มลฑาการพิมพ์, 2542.

สิริวรรณ ประกิจสังข์. **จิตสำนึกแห่งความต้องการ.** กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์, 2544.

สุชา จันทร์เอม. **หลักการศึกษาจิตวิทยา หลักการสอน.** กรุงเทพมหานคร : แพร่วิทยา, 2517.

เสรี วงศ์มณฑา. **ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่** 20. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536.

สำนักงาน ก.พ.ร.. **มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงาน ก.พ.ร.**.กรุงเทพหานคร : สำนักงาน ก.พ.ร., 2547.

หลุย จำปาเทศ. **จิตวิทยาการจูงใจ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาส์น, 2533.

อุทัย หิรัญโต. **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2532.

2) วิทยานิพนธ์ /การศึกษาอิสระ

เกล้าพีระ นะวะภา. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด". **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553.

จำเริญ สุภาคำ, ดาบตำรวจ. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่". **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.**บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.

ทิวาภร ศรีบูรณ์. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต". **รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. "การประเมินผลโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภธรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

ธนิษฐา บุญช่วย. "แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านกองคลังของเทศบาลเมืองอ้อมน้อย ตำบลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร". **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาราชภัฏสวนดุสิต, 2547.

บูรณินทร์ ศิริโพธิสมพร. "ความพึงพอใจในงานข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ". **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.**บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ปิยธิดา ดวงแสง. "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัด

อุบลราชธานี". **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

ปิยะ อุทาโย. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ". **วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

พิณ คงพูล. "ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้". **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**.บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยศรีนครินทวิโรฒ สงขลา, 2529.

เพชรทม ฟองทา, ดาบตำรวจ. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่". **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

ไพโรจน์ ทองขาว, ร้อยตำรวจเอก. "การประเมินผลโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

มณี โพธิเสน. "ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย". **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.

วรพงษ์ ปันทวงศ์. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอ อำเภอสันป่าตอ จังหวัดเชียงใหม่". **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2547.

วราภรณ์ กุศลทิพย์เจริญ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนการคลัง : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.

วไลรัตน์ สวัสดี. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี"ง **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

ศิริพร เพ็ญสุข. "ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา". **การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

สุชาติ จันทร์น้อย. “ปัญหาการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2540.

สุวิมล สมไชย. “ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครู : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนยโสธรพิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.

อรัญญา ม่วงแดง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2548.

อเนก กัลยนี. “ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร”. **รายงานการค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา**.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.

3) เอกสารอื่นๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

ไกรฤกษ์ ไมตรีวงษ์.**วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน.กรุงเทพมหานคร** : ธนาคารกสิกรไทย. 2517 (อัดสำเนา).

เทศบาลตำบลจังหาร “**แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559)**”, ร้อยเอ็ด : สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร, 2556, (อัดสำเนา).

ศัพท์ที่ควรรู้. **ออมสินพัฒนา**.ปีที่ 6 ฉบับที่.กันยายน–ตุลาคม 2522.

ส่วนส่งเสริมงานทะเบียนและบัตรประชาชน.**แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง, 2548. (อัดสำเนา).

2. ภาษาอังกฤษ

1) Book

Max Weber. **The Theory of Social and Economic Organization.** Trans by A.M. Hendserson and Tallcott Parsons, Edition. New York : The Free Pree, 1964.

John D. Millet. **Management in the Public Service.** New York : McGraw Hill, 1954.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1) ดร. ประพิศ โบราณมูล

- ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา กศ.ม. (สังคมศึกษา) ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2) นายวชิรพงษ์ พลตื้อ

- ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา ปริญญาโท (รัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3) นายกันณพงศ์ กรรษา

- ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลจังหาร สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๗๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร ดร.ประพิศ ไมรานมูล

ด้วย นางมนฤดี มหาราช นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปริยัติวิมล)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒
โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
http:// www.rec.mbu.ac.th

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๗๙

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร

ด้วย นางมนฤดี มหาราช นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปริยัติวิมล)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ทราบ
ยินดีให้ความอนุเคราะห์

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒
โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
http:// www.rec.mbu.ac.th

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๗๙

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายกันณพงศ์ ภรรยา

ด้วย นางมนฤดี มหาราช นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปริยัติวิมล)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ทราบ
จำนัด ใน คณะอนุมาน
[illegible]

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒
โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
http:// www.rec.mbu.ac.th

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง

สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ✓ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะปกปิดเป็นความลับ แต่จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อนำผลการวิจัยไปแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางมนฤดี มหาราช
นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

สำหรับผู้วิจัย

1 2 3

เลขที่แบบสอบถาม..... ☐☐☐

1. เพศ 4

1.( ) ชาย 2.( ) หญิง ☐

2. อายุ 5

1.( ) 20 – 40 ปี 2.( ) 41 – 60 ปี ☐

3.( ) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา 6

1.( ) ประถมศึกษา 2.( ) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐

3.( ) อนุปริญญาขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ระดับความพึงพอใจ มี 5 ระดับ ซึ่งมีค่าคะแนน ได้แก่

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

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	1) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ						
1	มีการชี้แจงรายละเอียดการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการรับบริการ						9 ☐
2	ขั้นตอนการกรองแบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย						10 ☐
3	ขั้นตอนการติดต่อราชการมีความสะดวกรวดเร็วการให้คำแนะนำถูกต้อง ชัดเจน						11 ☐
4	การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลัง อย่างยุติธรรม						12 ☐
5	มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในการติดต่อรับบริการในแต่ละด้าน						13 ☐
6	มีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการให้บริการ						14 ☐
7	มีการแจ้งสาเหตุ/วิธีการแก้ไข กรณีมีข้อขัดข้องในขั้นตอนการให้บริการ						15 ☐
	2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม						16 ☐
2	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับ สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย						17 ☐
3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี						18 ☐
4	เจ้าหน้าที่รับฟังข้อตำหนิ/ข้อร้องเรียนจากประชาชนด้วยความเป็นกลาง						19 ☐
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการให้บริการ						20 ☐
6	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงได้						21 ☐
7	เจ้าหน้าที่สามารถให้ความกระจ่างต่อสิ่งที่ท่านเข้ามาปรึกษาและได้รับคำแนะนำ ชี้แจงรวมถึงให้ข้อมูลที่ดี ชัดเจน ไม่คลุมเครือ						22 ☐
	3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ						23 ☐

2	มีพื้นที่ใช้สอยในกองคลังอย่างเพียงพอทุกแผนกงานและเพียงพอต่อการให้บริการของกองคลัง						24 ☐
3	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แอร์ เก้าอี้รับแขก ที่นั่งพัก ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์						27 ☐
4	มีกล่องรับแสดงความคิดเห็นในที่เห็นง่าย ชัดเจน						28 ☐
5	มีภูมิทัศน์ การจัดรูปแบบทั้งภายในและและภายนอกอย่างเหมาะสม						29 ☐
6	มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้จนสามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น						30 ☐
7	มีป้ายแสดงแผนผังการติดต่อราชการ ซึ่งบ่งบอกถึงสถานที่ที่จะติดต่อได้อย่างชัดเจน						31 ☐

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

1) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

นางมนฤดี มหาราช
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

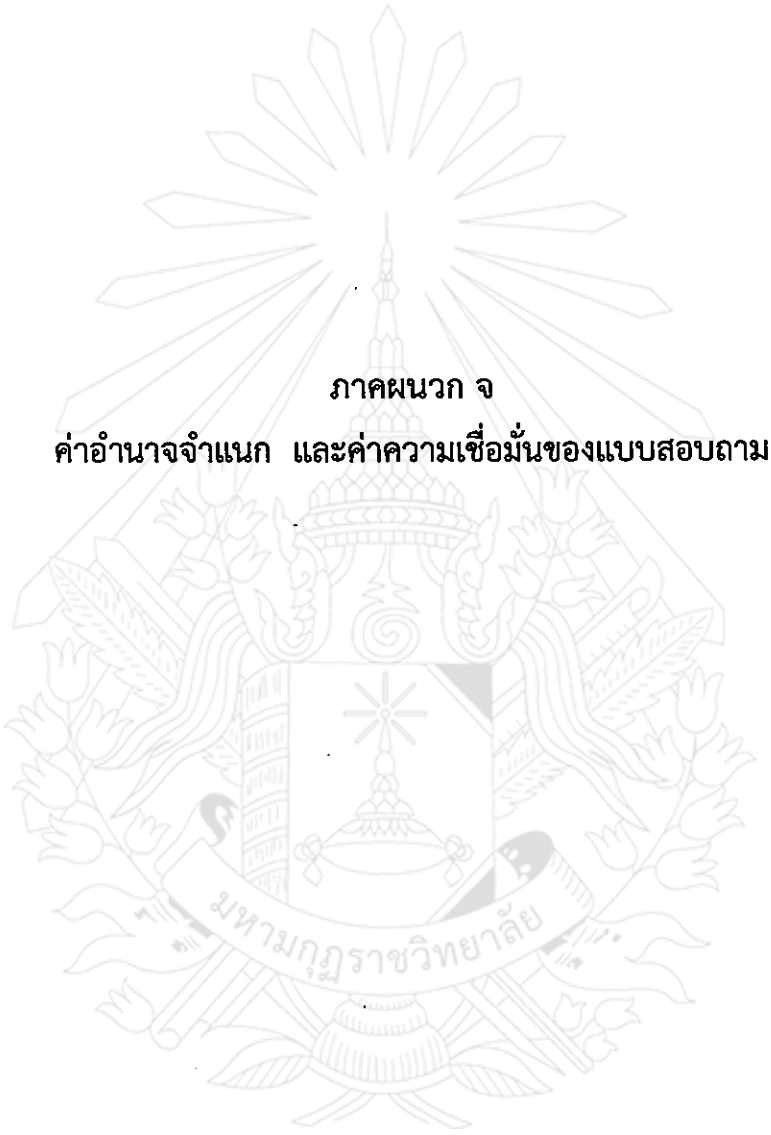
ภาคผนวก ง
ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
(R.V. Krejcie and D.W. Morgan)

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (R.V.Krejcie and D.W. Morgan)

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ที่มา : บุญชม ศรีสะอาด, **การวิจัยเบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2535), หน้า 40.

ภาคผนวก จ
ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการ	
1	3.19
2	3.48
3	4.21
4	2.06
5	2.64
6	3.04
7	2.23
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1	3.04
2	2.68
3	1.80
4	5.15
5	2.48
6	3.48
7	2.78
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก	
1	1.76
2	3.35
3	3.87
4	2.06
5	5.15
6	7.39
7	4.45

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = 0.91

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางมนฤดี มหาราช
วัน / เดือน / ปี	20 เมษายน 2510
ที่อยู่ปัจจุบัน	81 ถนนปัทมานนท์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2536	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ประสบการณ์ในการทำงาน

พ.ศ. 2539	หัวหน้าส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. 2551	หัวหน้าส่วนกองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. 2554	ผู้อำนวยการกองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด