



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่  
อำเภออาจสามารถ จังหวัดศรีสะเกษ

ครองศักดิ์ ทะเนงอาษา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๓

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่  
อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

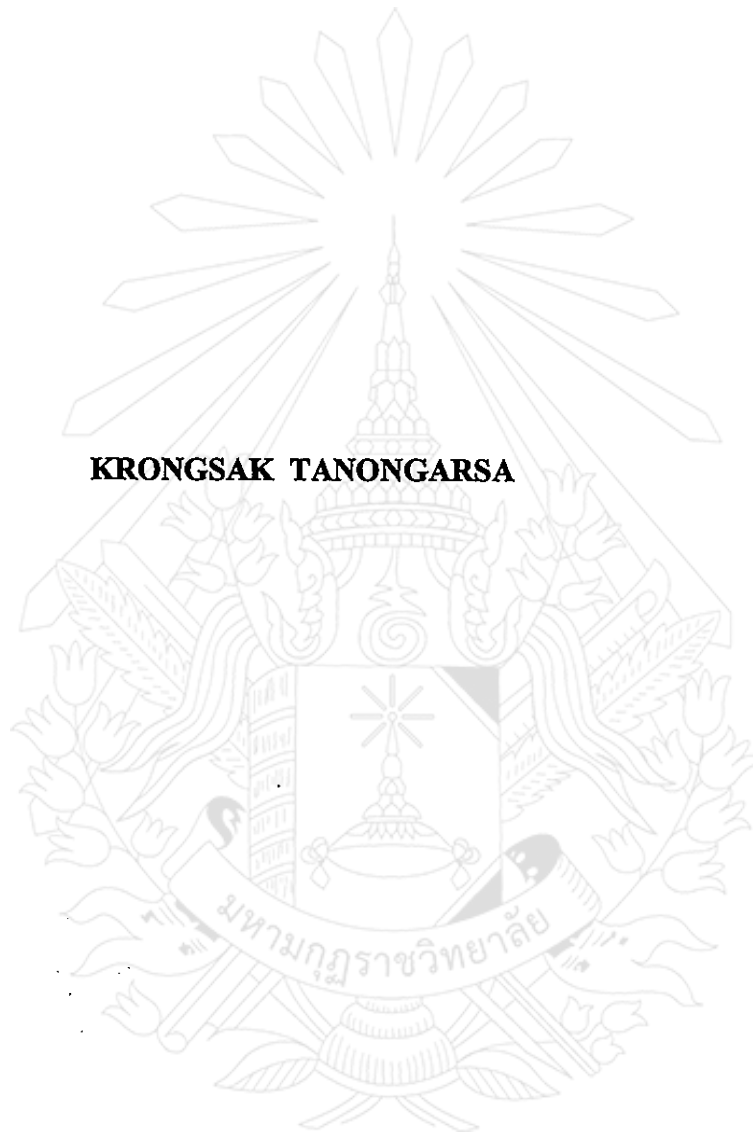
สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๓

B 14643

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD SERVICES OF TAMBON BAN DU  
ADMINISTRATION ORGANIZATION, AT SAMAT DISTRICT,  
ROI ET PROVINCE**



**KRONGSAK TANONGARSA**

**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. 2553 [2010]**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

ชื่อนักศึกษา : กรองศักดิ์ ทะนางอาษา

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

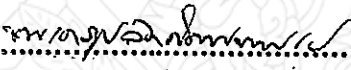
อาจารย์ที่ปรึกษา : พระราชปรียัติวิมล (ดร.)

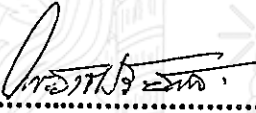
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพันธ์ สุวรรณศรี

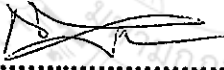
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

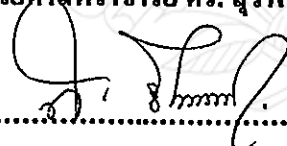
  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ (ดร.))

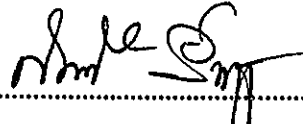
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ (ดร.))

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(พระราชปรียัติวิมล (ดร.))

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพันธ์ สุวรรณศรี)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

  
..... กรรมการ  
(ดร. ภาลณี รักกตัญญู)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

**Thematic Title : People's Satisfaction toward Services of Tambon Ban Du Administration  
Organization, At Samat District, Roi Et Province**

**Student's Name : Kongsak Tanongarsa**

**Department : Government**

**Advisor : Phrarachapariyattivimol (Dr.)**

**Co-Advisor : Asst. Prof. Dr. Surapan Suvannasri**

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

*P. Sampipattanavijarn*  
..... **Dean of Graduate School**  
**(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))**

**Thematic Committee**

*P. Sampipattanavijarn*  
..... **Chairman**  
**(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))**

*P. P. Vimal*  
..... **Advisor**  
**(Phrarachapariyattivimol (Dr.))**

*S. Suvannasri*  
..... **Co - Advisor**  
**(Asst. Prof. Dr. Surapan Suvannasri)**

*S. Chaimusik*  
..... **Member**  
**(Asst. (Emeritus) Prof. Dr. Sukit Chaimusik)**

*S. Raggatanyoo*  
..... **Member**  
**(Dr. Salinee Raggatanyoo)**

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา	: ครองศักดิ์ ทะนงอาษา
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: พระราชปรีดีวิมล (ดร.)
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพันธ์ สุวรรณศรี
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๓

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๑๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน ๓๕ ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ

### ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาลำ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๓) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด คือ ควรจัดหาให้มีข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง ให้เพียงพอ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ ควรมีความชัดเจน และควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ การให้บริการในทุกขั้นตอน



**Thematic Title : People's Satisfaction toward Services of Tambon Ban Du Administration Organization At Samat District Roi Et Province**

**Student's Name : Krongsak Tanongarsa**

**Department : Government**

**Advisor : Phrarachapariyattivimol (Dr.)**

**Co-Advisor : Asst. Prof. Dr. Surapan Suvannasri**

**Academic Year : B.E. 2553 (2010)**

---

### **ABSTRACT**

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) to explore people's satisfaction toward rendering services of Tambon Tambon Ban Du Administration Organization in Roi Et's At Samat district, 2) to compare their satisfaction toward rendering its services here, resting upon genders, ages and educational backgrounds and, 3) to closely examine their suggestions on rendering its services. The sampling group comprised 217 service recipients visiting its office. The tool used for data collection was the five rating scale questionnaire with thirty-nine questions. The statistics utilized for analyzing data encompassed percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA). In case differences with the statistical significance were found, pair-wise ones of mean would be tested with Scheffe's method.

**The results of research were found as follows :**

1) People's satisfaction toward rendering services of Tambon Tambon Ban Du Administration Organization in Roi Et's At Samat district in the overall three aspects was at the middle level. Given a single aspect, all aspects were also at the middle level. Those ranked in descending order were: service rendering processes/steps, officials and personnel rendering services, and facilities.

2) The comparative result of people's satisfaction toward rendering services of Tambon Tambon Ban Du Administration Organization in Roi Et's At Samat district indicated that people with the differing genders and ages were identically satisfied with its services in the overall aspect; whereas those with differing educational backgrounds were diversely satisfied with its services in the overall aspect with the statistical significance at .05.



3) Suggestions on rendering services of of Tambon Tambon Ban Du Administration Organization in Roi Et's At Samat district were: information services through the Internet should be provided, documents and request forms and example of filling forms should be sufficed and demonstrated clearly, service recipients should be helped offer advice regarding rendering services at every step.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู้ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

กราบนมัสการขอขอบคุณ พระราชปริยัติวิมล (ดร.) และขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพันธ์ สุวรรณศรี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ท่านทั้งสองได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอกราบขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบนมัสการขอขอบคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่เมตตาเป็นประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และขอขอบคุณ ท่านคณะกรรมการทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบ และให้ข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉชา ใจกลาง อาจารย์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ดร. ประพิศ โบราณมูล อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และนาย โรจน์พงษ์ แก่นจันทร์ ท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ นายกองดีการบริหารส่วนตำบลบ้านคู้ และประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตาบูชาแด่บิดามารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

ครองศักดิ์ ทะนงอาษา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ท
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย	๒
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๖ คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๓
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๖
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	๑๔
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	๒๓
๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	๒๕
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๑
๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๓๘
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๓๕
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๕
๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๔๐

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๐
๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๔๑
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๒
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๒
๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๔๓
<b>บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>๔๕</b>
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๕
๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๕
๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๖
ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๖
ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๘
ตอนที่ ๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	๕๓
ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด	๖๘
<b>บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>๗๑</b>
๕.๑ สรุปผล	๗๒
๕.๒ อภิปรายผล	๗๔
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๘๐
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๘๐
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๘๒
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๘๔</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>๘๘</b>
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	๘๘
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	๘๑

ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	๕๕
ภาคผนวก ง	แบบสอบถาม	๕๗
ภาคผนวก จ	คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	๑๐๔
ภาคผนวก ฉ	ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (R.V.Krejcie and D.W. Morgan)	๑๐๖
ประวัติผู้วิจัย		๑๐๘



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๔๖
ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๔๖
ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๔๗
ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	๔๘
ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	๔๘
ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	๕๐
ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ	๕๑
ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	๕๓
ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	๕๓



- ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ ๕๘
- ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายกลุ่ม ๕๘
- ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ ๕๘
- ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ ๖๐
- ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ ๖๐
- ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ ๖๑
- ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๑
- ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๒
- ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายกลุ่ม ๖๓



- ตารางที่ ๔๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับ  
การศึกษา ๖๔
- ตารางที่ ๔๒๙ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน  
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๔
- ตารางที่ ๔๓๐ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ  
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับ  
การศึกษา เป็นรายคู่ ๖๕
- ตารางที่ ๔๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ  
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับ  
การศึกษา ๖๖
- ตารางที่ ๔๓๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด  
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๖
- ตารางที่ ๔๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจ  
สามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับ  
การศึกษา ๖๗
- ตารางที่ ๔๓๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๗
- ตารางที่ ๔๓๕ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ  
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา  
เป็นรายคู่ ๖๘

- ตารางที่ ๔๗๖ แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ ๖๕
- ตารางที่ ๔๗๗ แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๖๕
- ตารางที่ ๔๗๘ แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๗๐



## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ ๒.๑ การสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

หน้า

๓๘



## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่ ๒.๑ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

หน้า

๒๕



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันรัฐบาลพยายามสร้างโอกาสเพื่ออนาคตให้แก่ประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง โดยเน้นการพัฒนาความเข้มแข็งของท้องถิ่น ธรรมชาติและอำนาจในการตัดสินใจของชุมชน โดยให้ความสำคัญแก่การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจ และสังคมให้มีความสมดุลมากยิ่งขึ้น ปฏิรูปการศึกษาเพื่อนำไปสู่สังคมเศรษฐกิจบนฐานความรู้ โดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ

มาตรา ๒๘๒ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช<sup>๑</sup> ให้มีการกระจายอำนาจการบริหารลงสู่ท้องถิ่นอย่างชัดเจน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และความเข้มแข็งภายใต้เศรษฐกิจพอเพียงอย่างยั่งยืน โดยมีพื้นที่ในการปกครอง ๑ ตำบลซึ่งประกอบด้วย ๑๑ หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น ๕,๕๘๑ คน ๑,๒๑๘ ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ จึงได้มุ่งเน้นพัฒนาท้องถิ่นภายใต้วิสัยทัศน์ “มุ่งเน้น การศึกษา นำพาชุมชนนำอยู่ เดียงคู่เศรษฐกิจแบบพอเพียง ฟังเสียงชาวบ้าน สืบสานตำนานไทย ใส่ใจสุขภาพประชาชน”

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ แบ่งการบริหารงานออกเป็น ๔ ส่วนงาน คือ

- ๑) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒) ส่วนการคลัง
- ๓) ส่วนโยธา
- ๔) ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม<sup>๒</sup>

<sup>๑</sup>สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๗), หน้า ๑๔๐-๑๔๒.

<sup>๒</sup>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่, “สรุปแผนงานประจำปี ๒๕๕๐”, ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่, ๒๕๕๐, (อัดสำเนา).

จากเหตุผลดังกล่าวการบริหารจะมีประสิทธิภาพหรือเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดนั้น จำเป็นต้องมีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กร จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการประเมินประสิทธิภาพโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา เพื่อนำผลการศึกษารั้งนี้ไปเพื่อขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

## ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

### ๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติการขอรับบริการ ในปี ๒๕๕๒ เป็นเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ๒,๕๐๐ คน ผู้วิจัยเลือกได้ใช้สถิติการขอรับบริการในเดือน พฤศจิกายน ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น ๕๐๐ คน

### ๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๔ ทำให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อไป

## ๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันไว้ ดังนี้

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจที่เกิดขึ้นของประชาชนจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู** หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความรู้สึก ชอบ พอใจ ในการอำนวยความสะดวก จำแนกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังมีป้ายระยะเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน และในกรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้ บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ องค์กรบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อชี้แจงในการให้บริการแต่ละประเภท มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ และมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒) **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** หมายถึง การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย การต้อนรับ การทักทาย กริยามารยาทที่เหมาะสม มีการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ของเจ้าหน้าที่แก่ประชาชนในการมาติดต่อ ความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความกระตือรือร้น และตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือกรณีผู้มารับบริการอ่านหนังสือไม่ออก เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำจนการให้บริการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกำหนดกับทุกคน และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง ทางเข้า-ออก มีป้ายบอกชัดเจน จำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการเพียงพอ การจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพัก กับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เหมาะสม การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี มีป้ายบอกทาง / แผ่นผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชี้ช่องทาง การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอและปากกาไว้บริการ มีบริการหนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับ/สิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้อ่านขณะที่รอรับบริการ มีจุดบริการน้ำดื่ม และมีโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอรับบริการ

**องค์กรบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่



**เพศ** หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น ๒ เพศ คือ (๑) เพศชาย และ (๒) เพศหญิง

**อายุ** หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น ๓ ช่วง คือ (๑) ไม่เกิน ๓๐ ปี, (๒) อายุ ๓๑-๕๐ ปี, และ (๓) อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป

**ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น ๔ ระดับ คือ (๑) ประถมศึกษา, (๒) มัธยมศึกษา หรือปวช., (๓) ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และ (๔) ปริญญาตรีและสูงกว่า



## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู้ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### ๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้ คือ

**สมพร ตูทัศนีย์** ได้กล่าวว่า “แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เป็นความรู้เบื้องต้นที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์” แบ่งออกเป็น ๓ แนวคิด คือ แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ แนวคิดในเรื่องของสังคมไทย และแนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ ดังนี้

๑. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะผลรวม พฤติกรรมของมนุษย์ย่อมก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ มนุษย์มีคุณค่าและศักดิ์ศรี มนุษย์มีความซับซ้อน มีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) นอกจากบุคคลจะมีความคล้ายคลึงกันแล้วบุคคลยังมีความแตกต่างกันมากมายหลายประการ เช่น รูปร่างหน้าตา การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากพันธุกรรมส่วนหนึ่งและประสบการณ์อีกส่วนหนึ่ง ดังนั้นการเข้าใจตนเองและผู้อื่น นอกจากจะเข้าใจความคล้ายคลึงกันแล้วยังต้องเข้าใจในเรื่องความแตกต่างของมนุษย์อีกด้วยจึงทำให้เราสามารถปฏิบัติต่อผู้อื่น ได้ถูกต้องเหมาะสม อย่างดียิ่งขึ้น และก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๑.๒ คำนึงถึงบุคคลในลักษณะรวม (A Whole Person) เราไม่อาจศึกษาบุคคลโดยการแยกศึกษาเป็นส่วนย่อย ๆ แต่ละส่วน แต่ต้องศึกษาทั้งกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนถึงสถานการณ์ที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่อีกด้วย ดังนั้น การที่ผู้บริหารจะมอบหมายงานให้บุคคลในองค์กร มิใช่จะมอบหมายให้ตามความรู้ความสามารถแต่เพียงเท่านั้น แต่ควรคำนึงถึงความพอใจที่บุคคลนั้นจะทำงานด้วย

๑.๓ พฤติกรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ (A Caused Behavior) ทางจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมเกิดจากความต้องการ ซึ่งถือว่าความต้องการเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากพฤติกรรมจะเกิดจากแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากพฤติกรรมจะเกิดจากแรงจูงใจภายในแล้วเรายังสามารถทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมโดยใช้สิ่งจูงใจภายนอกได้ เช่น ให้รางวัลคำชมเชย ให้ความรักความสนใจ ให้บริการที่ดีและอื่น ๆ สำหรับในองค์กรถ้าผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีความขยัน รั้งงานร่วมมือในการทำงาน ผู้บริหารก็วางเงื่อนไขโดยใช้รางวัลเป็นเครื่องล่อ เช่น เพิ่มเงินเดือนหรือโบนัส ให้พนักงานที่ขยันทำงานหรือทำรายได้ให้แก่บริษัทในระดับสูง

๑.๔ มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีของความเป็นคน (Dignity) มนุษย์ทุกคนเป็นคนมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ฉะนั้น การปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานในองค์กรควรเป็นไปในลักษณะของการยกย่อง ให้เกียรติสุภาพ อ่อนน้อม ไม่วางอำนาจ หรือขู่บังคับ ผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องตระหนักถึงเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่งเพราะเราไม่อาจจะซื้อความร่วมมือได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว

๑.๕ มนุษย์มีความซับซ้อนและมีความผันแปรเป็นอย่างมาก (Complex) มนุษย์เป็นสัตว์ชั้นสูงที่มีความซับซ้อนและพฤติกรรมผันแปรอยู่ตลอดเวลาตามความต้องการหรือแรงจูงใจที่มีอยู่ นอกจากพฤติกรรมของมนุษย์จะผันแปรไปตามแรงจูงใจที่มีอยู่ นอกจากพฤติกรรมของมนุษย์จะผันแปรไปตามแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกแล้วพฤติกรรมยังผันแปรไปตามเวลาและสถานการณ์ต่าง ๆ อีกด้วย บางครั้งจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น บุคคลพยายามเรียนหนังสือเพื่อให้ได้รับรางวัล ขณะเดียวกันการได้รับรางวัลเป็นการสนองความต้องการการยอมรับของสังคมด้วย

๒. แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย ลักษณะของสังคมไทยที่เกี่ยวข้อง มนุษย์สัมพันธ์มีหลายประการ เช่น เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา เป็นสังคมอำนาจนิยมอิสระนิยม หรือมีความเป็นปัจเจกชนนิยม ลักษณะต่าง ๆ ได้มาจากผลงานวิจัยของชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีสาระโดยสังเขปดังนี้

๒.๑ เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา คือ คนไทยจะให้ความสำคัญแก่บุคคลมากกว่าหลักการ ปัญหา หรือแนวคิด ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ การที่บุคคล ๒ คนถกเถียงกันในที่

ประชุมเกี่ยวกับแนวคิดที่ไม่ตรงกัน เมื่อออกจากที่ประชุมก็โกรธเคืองกันเพราะคนไทยคิดว่าเมื่อเขาตำหนิหรือวิจารณ์แนวคิดของเราก็คือเขาวิจารณ์เรานั่นเอง ความคิดนี้เป็นความคิดที่ผิด

๒.๒ เป็นสังคมอำนาจนิยม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นไปในลักษณะของผู้ใหญ่กับผู้ย่อยจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ไม่ว่าผู้ใหญ่จะผิดหรือถูก ลักษณะของสังคมจึงเน้นในเรื่องอายุมากกว่าเพศนอกจากนี้คนในสังคมมักจะยกย่องให้เกิดผู้มีตำแหน่งสูง ในการแสดงความคิดเห็นหรือการโต้แย้งนั้นคนไทยถือว่าการไม่สุภาพและไม่บังควรที่จะแสดงความคิดเห็นโต้แย้งผู้มีตำแหน่งสูงกว่า การตัดสินใจที่มาจากเบื้องบนและเชื่อฟังจากเบื้องล่างจะเป็นการแสดงความเคารพ การยอมรับอำนาจผู้มีอำนาจเหนือกว่าจึงเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นลักษณะเฉพาะของสังคมไทย

๓. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ มีข้อสมมติฐานว่า องค์การมีธรรมชาติ ดังนี้

๓.๑ องค์การเป็นระบบสังคม กิจกรรมทางสังคมภายในองค์การจึงอยู่ภายใต้กฎของสังคม การแสดงบทบาทและสถานภาพของบุคคลจึงต้องเป็นไปตามสังคม พฤติกรรมบางอย่างได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม กลุ่มสังคมจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง

๓.๒ องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ องค์การเกิดขึ้นเพราะคนมีความสนใจร่วมกัน ในขณะเดียวกันบุคคลก็มีอิสระในการเลือกที่จะเข้าร่วมในองค์การหรือไม่ ฉะนั้น ผู้บริหารองค์การก็ย่อมตระหนักในเรื่องการจูงใจให้บุคคลมีความสนใจนั้นคงอยู่ตลอดไป \*

จากแนวคิดดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคคลในองค์กร สังคม ได้ตระหนักและใช้เป็นประโยชน์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงถ้าผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีความขยัน รักรงานร่วมมือในการทำงาน ผู้บริหารก็วางเงื่อนไขโดยใช้รางวัลเป็นเครื่องล่อ เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นจะผันแปรไปตามแรงจูงใจที่มีอยู่ นอกจากพฤติกรรมของมนุษย์จะผันแปรไปตามแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกแล้วพฤติกรรมยังผันแปรไปตามเวลาและสถานการณ์ต่างๆ อีกด้วย

## ๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ๑. ความหมายของความพึงพอใจ

**ลิวรรณ ประกิจสังข์** ได้รวมข้อคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง “ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”

\*สมพร สุทัศนีย์, **มนุษยสัมพันธ์**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๗), หน้า ๒๕-๒๖.

ความพึงพอใจ หมายถึง “สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง” ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ และอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้ที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ”<sup>๒</sup>

**พิน คงพุด** ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”<sup>๓</sup>

**วัลภา ชายหาดล** ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
๓. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า<sup>๔</sup>

**อัจฉรา โทบุญ** ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทาง พฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล”<sup>๕</sup>

<sup>๒</sup> สิริวรรณ ประกิจสังข์, **จิตสำนักแห่งความต้องการ**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๒.

<sup>๓</sup> พิน คงพุด, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประณมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา), ๒๕๒๘, หน้า ๒๑.

<sup>๔</sup> วัลภา ชายหาดล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๒, หน้า ๖๕.

<sup>๕</sup> อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๑-๑๒.

**จิตตินันท์ เดชะคุปต์** ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า “หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”<sup>๖</sup>

**เพลินทิพย์ โกเมศโสภา** ให้ความหมายไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”<sup>๗</sup>

**วิภา ดุรงค์พิศิษฏ์กุล** กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ”<sup>๘</sup>

**ปนัดดา ช่างแก้ว** ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ”<sup>๙</sup>

<sup>๖</sup>จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ”, **รายงานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), ๒๕๔๒, หน้า ๑๕.

<sup>๗</sup>เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, **การวางแผนการตลาด**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๗๖.

<sup>๘</sup>วิภา ดุรงค์พิศิษฏ์กุล, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามารัตน์”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๒๕, หน้า ๑๒.

<sup>๙</sup>ปนัดดา ช่างแก้ว, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๗.

**เดวิด** มีความเห็นว่า “พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ”<sup>๑๑</sup>

**กิติมา ปรีดีดิลก** ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้”<sup>๑๒</sup>

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

## ๒. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุป่าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ และยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ พอสรุปได้ดังนี้

**จิตคินันท์ เกษะคุปต์** ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

๑. ผลิตภณต์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการ ตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๒. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับ ราคาค่าบริการที่รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการ ที่มีต่อราคาค่าบริการ ที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

<sup>๑๑</sup>สมพร อธิธิเดช, กล่าวถึงทฤษฎีของ Davis, Ralph C. **Fundamentals to top management**, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน”, **วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๐, หน้า ๒๑.

<sup>๑๒</sup>กิติมา ปรีดีดิลก, **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๒๔), หน้า ๓๒๑-๓๒๒.

๓. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการ มีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๔. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของ ผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๕. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น กระดาษจดหมาย - ซอง เป็นต้น

๗. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพ ของการจัดการระบบ การบริการส่งผลไม่การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล<sup>๑๒</sup>

**วิรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์** ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

<sup>๑๒</sup>จิตตินันท์ เตชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการรูปแบบและคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, อ้างแล้ว, หน้า ๒๔-๒๕.



๒. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกรับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วาง นโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความ สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบ อาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัด แบ่ง พื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้ งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มี คุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสาย ในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น<sup>๑๑</sup>

จากความหมายที่อธิบายมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจ โดย เปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

<sup>๑๑</sup>วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, **คุณภาพในงานบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๕), หน้า ๓๘-๔๐.

## ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

### ๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ”<sup>๕๔</sup> ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่ มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

งานบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

งานบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็น การให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

**ธีรพงษ์ ศิริโสม** ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “งานบริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ พึงพอใจและเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับงานบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง”<sup>๕๕</sup>

**ศิริวรรณ เสงีรัตน์** ให้ความหมายไว้ว่า “งานบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า”<sup>๕๖</sup>

**มณูญ ศิริวรรณ** ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICES” ดังนี้

<sup>๕๔</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์ พับลิชแคชั่น จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๔๕๗.

<sup>๕๕</sup>ธีรพงษ์ ศิริโสม, “การศึกษานโยบายและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗, หน้า ๑๒.

<sup>๕๖</sup>ศิริวรรณ เสงีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา, ๒๕๓๘), หน้า ๒๗.

๑. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

๒. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

๓. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

๔. V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

๕. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร

๖. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

๗. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ<sup>๑๖</sup>

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่น ๆ ด้วยเช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีคุณประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วย ความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจ

## ๒.๒.๒ ส่วนประกอบทางงานบริการ (Service Mix)

๑) กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-Service Factors)

๑.๑) ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)

๑.๒) ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)

๑.๓) ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)

๑.๔) ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

๒) กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service Factory)

๒.๑) ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)

๒.๒) ความถูกต้องแม่นยำในรายช้้นตอนการบริการ (Correctness)

๒.๓) กิริยามารยาทที่ด้งามของผู้ให้บริการ (Courtesy)

<sup>๑๖</sup>บุญญ ศิริวรรณ, “ศัพท์ที่ควรรู้”, ออมสินพัฒนา, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒): ๑๒-๑๓.

๒.๔) ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexness)

๒.๕) ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)

๒.๖) ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)

๒.๗) ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ (Competence)

๓) กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors)

๓.๑) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ  
(Conformance to Customer Expectation)

๓.๒) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)

๓.๓) ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service  
Quality)

๓.๔) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)

๓.๕) ความคุ้มค่าเงินหรือ ไม่ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)<sup>๑๕</sup>

### ๒.๒.๓ ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ ๒ ด้าน ได้แก่

๑. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

๒. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีขึ้นได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

<sup>๑๕</sup>แจ่มจันทร์ ณ กาพลินธุ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, หน้า ๑๘.

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

๖. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก

๓. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี<sup>๑๑</sup>

#### ๒.๒.๔ ลักษณะของงานบริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ดังนี้

๑. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีเกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

๓. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

<sup>๑๑</sup>กระทรวงสาธารณสุข, โครงการสวนสาธารณะริมน้ำ ปี ๒๕๔๖, (กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗-๑๘.

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ คือ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำที่แจ่มชัด ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้ความถี่ถ้วน ชัดเจน กระจ่าง และประทับใจ โดยเฉพาะด้านธุรการซึ่งเป็นประตูด่านแรกของผู้มาใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ประทับใจเมื่อแรกพบ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม<sup>๒๐</sup>

### ๒.๒.๕ คุณภาพของงานบริการ

คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยราชการ แต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ คำรำลือต่างกันออกไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดผู้รับบริการมี ๑๐ ปัจจัย คือ

๑. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาของการยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

๒. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้า โศกเสียใจ ผิดหวังหุดห่วยอยากได้ยิน ได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

๓. Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้อจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

<sup>๒๐</sup> สุขสนัน อินทชัย, “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๗, หน้า ๓๕.

๔. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าของมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. Courtesy ความสุภาพ เคารพนอบน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

๖. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

๗. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาล สถิติยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

๘. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแล ไกล่เกลี่ย

๙. Customer Understanding ความเข้าใจเอาใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอน เฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

๑๐. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสว่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก<sup>๒๐</sup>

## ๒.๒.๖ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

### ๑. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

๑.๑ คิดพิจารณาจริงจังรู้สึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยม หรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่จริงจัง รู้สึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์

<sup>๒๐</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๖.

ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาคนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เจยเมยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจ แก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จ ได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นทีพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

๑.๓ ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

๑.๔ ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบการแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีและต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรค หรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

๑.๕ ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคน จึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บบังไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

## ๒. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยัง



ผู้รับบริการ ไม่ใช่ สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓. การบริหารการแสดงความคุณภาพของข้าราชการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม

ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

๓.๑ ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเลขซิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม

๓.๒ ไม่บริการประชาชน

๓.๓ ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

๓.๔ มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย

๓.๕ ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

๔. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ

ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้งานกิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการ โดยแท้<sup>๒๒</sup>

#### ๒.๒.๓ ความพึงพอใจในบริการ

**นิยาม** ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้าน ดังนี้

<sup>๒๒</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗-๓๘.

๑. การให้บริการอย่างยุติธรรม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม<sup>๒๗</sup>

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย จึงกล่าวได้ว่า การบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการนั้นเป็นสถานการณ์เร้าให้ผู้ใช้บริการแสดงระดับอารมณ์ในทางที่ดีหรืออารมณ์ในทางที่ไม่ดี และถ้าอารมณ์นั้นเป็นความพึงพอใจ ย่อมแสดงว่าบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการดี หากบริการผู้ที่ใช้บริการได้รับไม่เป็นผลดีหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

<sup>๒๗</sup>พรพรรณา เชื้อพูนตาล, กล่าวถึงทฤษฎีของ Millet, John D. **Management in Public service**, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๗, หน้า ๒๒-๒๓.

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่ยอมรับของประชาชนและสังคมโดยรวม

## ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

### ๒.๓.๑ จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่สภาตำบลซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๓๒๖ ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๑๕ ในขณะนั้นไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภาตำบล และการบริหารงานของสภาตำบลเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากขึ้น รวมทั้งการยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่นได้ โดยในส่วนของนี้ขอกกล่าวถึงเฉพาะรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เพื่อให้สอดคล้องกับวิชาการปกครองท้องถิ่น

กระทรวงมหาดไทยได้เคยจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และสภาตำบลมาก่อนตาม พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๔๕ (รวม ๕๕ แห่ง) และจัดตั้งสภาตำบลเป็นสถาบันฝึกอบรมประชาธิปไตยตามโครงการ พพป. ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ ๑๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๐๗

ต่อมาได้มีประกาศคณะปฏิวัติที่ ๓๒๖/๑๕ ลงวันที่ ๑๕ ธ.ค. พ.ศ. ๒๕๑๕ ให้ยกเลิก อบต. และให้จัดตั้งสภาตำบลเป็นสถานที่ฝึกอบรมประชาธิปไตยแก่ประชาชนในระดับพื้นฐาน ทำให้สภาตำบลเป็นสถาบันพื้นฐานที่ส่งเสริมการปกครองตนเอง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดกระแสสนับสนุนการปกครองท้องถิ่น และนำมาซึ่งการเรียกร้องให้รัฐบาลพิจารณากระจายอำนาจการปกครองตนเองไปสู่ท้องถิ่นระดับตำบล จึงได้มีการประกาศใช้ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๓๘ และต่อมาได้ประกาศจัดตั้ง อบต. จำนวน ๖๑๗ แห่ง และให้มีการเลือกสมาชิกสภา อบต. ครั้งแรกเมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๓๘ ส่วนสภาตำบลทั้งประเทศได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งหมดและเมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๘ กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้ง อบต. เพิ่มขึ้นอีก ๒,๑๔๓ แห่ง หรือการเพิ่ม อบต. แบบก้าวกระโดดในปี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้เป็น ๖ พันกว่าแห่ง และระบุให้เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น จนถึงปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๔๗ จำนวน อบต. ได้เพิ่มขึ้นตามการพัฒนาท้องถิ่น คือ มีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๗๔๔ แห่ง

ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดให้มีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

๑) องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

๒) องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

๓) องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึง ๒,๐๐๐ คน เป็นเหตุให้ไม่สามารถบริหารงานพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพได้ ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน หรือให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

ใน พ.ร.บ. สถาปนาและ อบต. พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดเพิ่มเติมให้สภาตำบลที่มีรายได้ ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันเป็นเวลา ๓ ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท ก็อาจจัดตั้งเป็น อบต. ได้<sup>๒๔</sup>

ทั้งหมดนี้เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ และเป็นไปตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

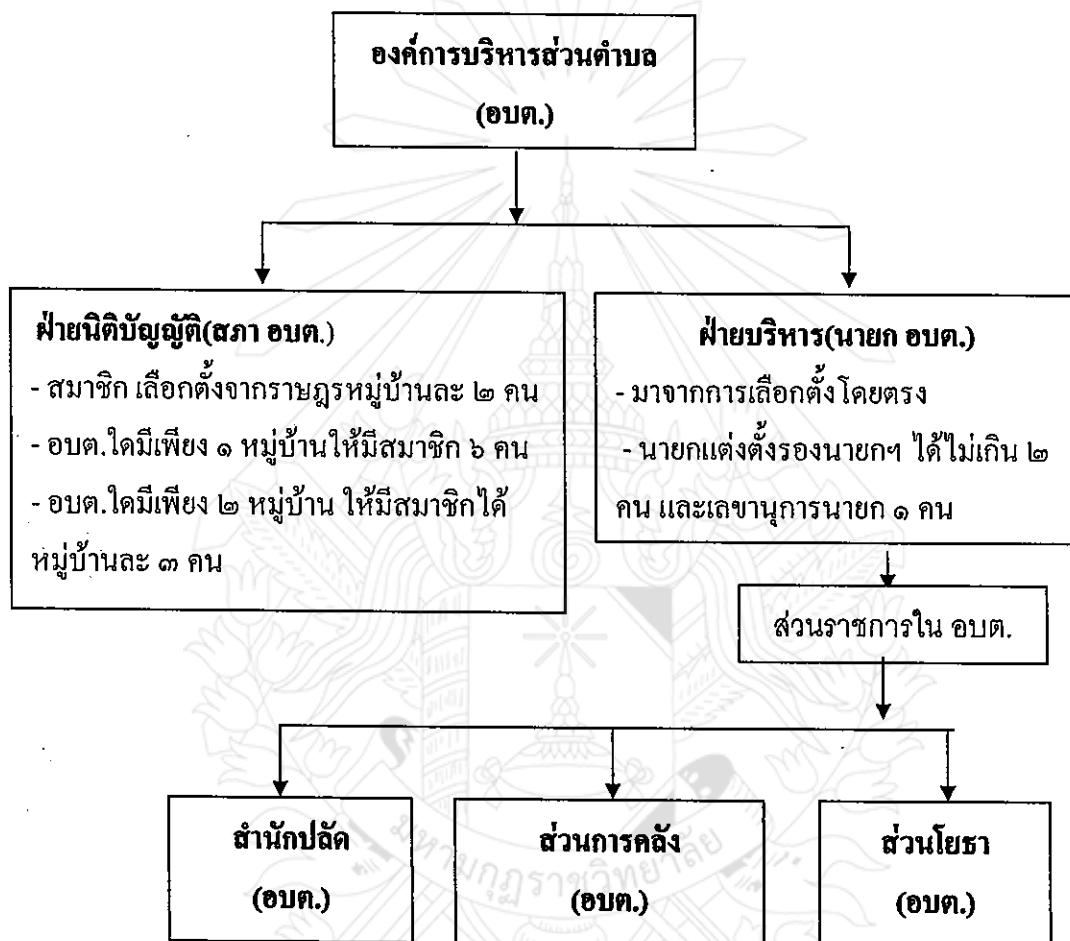
### ๒.๓.๒ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๖) ได้กำหนดโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้สองฝ่าย ดังนี้

๑) ฝ่ายนิติบัญญัติ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหมู่บ้านละสองคน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกสภาได้หกคน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกสภาได้หมู่บ้านละสามคน ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร และให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติท้องถิ่นต่าง ๆ อาทิ ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย และข้อบัญญัติท้องถิ่นเรื่องอื่น ๆ ที่ตราขึ้นเพื่อใช้ในท้องถิ่นของตน อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง

<sup>๒๔</sup> กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, การจัดทำแผนพัฒนาตำบล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาสมัครรักษาดินแดน, ๒๕๔๒), หน้า ๕.

๒) ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการแต่งตั้งได้ไม่เกิน สองคนกับ เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอีกหนึ่งคน มีหน้าที่บริหารราชการให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ โดยมีข้าราชการฝ่ายประจำทำหน้าที่ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายที่กำหนดไว้<sup>๒๕</sup>



ภาพประกอบที่ ๒.๑ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

<sup>๒๕</sup> สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น, “คู่มือการฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่น”, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๘, (อัครา).

### ๒.๓.๓ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗  
องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังนี้<sup>๒๖</sup>

- ๑) หน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้
  - (๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
  - (๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้ง กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
  - (๓) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
  - (๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - (๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
  - (๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และคนพิการ
  - (๗) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - (๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม
  - (๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร.
- ๒) หน้าที่อาจทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้
  - (๑) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
  - (๒) ให้มีและบำรุงรักษาไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีการอื่น
  - (๓) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
  - (๔) ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
  - (๕) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
  - (๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
  - (๗) บำรุงส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
  - (๘) คุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
  - (๙) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
  - (๑๐) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
  - (๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

<sup>๒๖</sup> กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, “คู่มือพนักงานส่วนตำบล”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๒, (อัคราณา).

(๑๒) การท่องเที่ยว

(๑๓) การผังเมือง

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (๒) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (๓) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- (๔) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (๕) การสาธารณสุขการ
- (๖) การส่งเสริมการฝึกอบรมและการประกอบอาชีพ
- (๗) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- (๘) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (๙) การจัดการศึกษา
- (๑๐) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสตรี เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (๑๑) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม อันดีงามของท้องถิ่น
- (๑๒) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (๑๓) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานพักผ่อนหย่อนใจ
- (๑๔) การส่งเสริมกีฬา
- (๑๕) การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (๑๖) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (๑๗) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (๑๘) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (๑๙) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (๒๐) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (๒๑) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (๒๒) จัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (๒๓) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของท้องถิ่น และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

(๒๔) การบริหารจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๒๕) การผังเมือง

(๒๖) การขนส่งและวิศวกรรมจราจร

(๒๗) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(๒๘) การควบคุมอาคาร

(๒๙) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๓๐) การรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมและสนับสนุนป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(๓๑) ภารกิจอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ตามที่คณะกรรมการกระจายอำนาจประกาศกำหนด<sup>๒๗</sup>

สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบล เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน ตำบล หมู่บ้านนั้นเอง และนับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ บังคับใช้ได้มีการจัดตั้ง อบต. ทั่วทั้งประเทศจนถึงปัจจุบันจำนวน ๔ ครั้ง รวมจำนวนทั้งสิ้น ๖,๗๔๖ แห่ง ซึ่งระยะเวลา ๖ ปี ที่ผ่านมา ประจักษ์ให้เห็นชัดว่า กลไกบริหารจัดการที่เรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถเอื้ออำนวย ประโยชน์สุขและขจัดปัดเป่าความทุกข์ยาก ความขาดแคลนของประชาชนในตำบล หมู่บ้านได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบ อบต. นั้น ได้สนองตอบต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากที่สุด โดยเฉพาะการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาคมหมู่บ้าน ประชาคมตำบล และประชาชนในท้องถิ่น



## ๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

### สภาพทั่วไป

#### ๑) ที่ตั้งและอาณาเขต

ตำบลบ้านคู เป็นตำบลหนึ่งใน ๑๐ ตำบลของอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภออาจสามารถ ประมาณ ๑๕.๕๐ กิโลเมตร มีพื้นที่ ทั้งหมดประมาณ ๒๖,๕๓๗.๕๐ ไร่หรือประมาณ ๔๓.๑๐ ตารางกิโลเมตร ซึ่งตำบลบ้านคู แบ่งเป็น ๑๑ หมู่บ้าน ดังนี้

๑.๑) บ้านคู	หมู่ที่ ๑
๑.๒) บ้านคู	หมู่ที่ ๒
๑.๓) บ้านหนองอาราม	หมู่ที่ ๓
๑.๔) บ้านเหล่าลิง	หมู่ที่ ๔
๑.๕) บ้านดงเมืองจอก	หมู่ที่ ๕
๑.๖) บ้านดงเมืองจอก	หมู่ที่ ๖
๑.๗) บ้านสำโรง	หมู่ที่ ๗
๑.๘) บ้านหว่านไฟ	หมู่ที่ ๘
๑.๙) บ้านลิ้นฟ้า	หมู่ที่ ๙
๑.๑๐) บ้านโห่ง	หมู่ที่ ๑๐
๑.๑๑) บ้านลิ้นฟ้า	หมู่ที่ ๑๑

มีอาณาเขตติดต่อกับตำบล และอำเภอต่างๆดังนี้

ทิศเหนือ	จด ตำบลเขวาทุ่ง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศใต้	จด ตำบลหนองผือ อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันออก	จด ตำบลหนองบัว ตำบลชีเหล็ก อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันตก	จด ตำบลดงแดง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด และจดกับตำบลหนองแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๒) ประชากร

จากการสำรวจจำนวนประชากรตำบลบ้านคู พบว่ามีจำนวนประชากร ชาย - หญิง แต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน จำนวน	ประชากร (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	หมายเหตุ
๑	บ้านคู	๑๖๕	๗๒๑	๓๖๓	๓๕๘	
๒	บ้านคู	๕๖	๔๔๕	๒๓๘	๒๐๗	
๓	บ้านหนองอาราม	๔๘	๒๑๕	๑๐๐	๑๑๕	
๔	บ้านเหล่าลิง	๑๐๖	๔๖๖	๒๓๕	๒๓๑	
๕	บ้านดงเมืองจอก	๑๓๒	๖๕๕	๓๔๔	๓๑๑	
๖	บ้านดงเมืองจอก	๑๓๗	๖๓๒	๓๑๔	๓๑๘	
๗	บ้านตำโรง	๑๓๐	๖๐๘	๓๑๑	๒๙๗	
๘	บ้านหว่านไฟ	๑๖๐	๗๕๗	๓๕๗	๔๐๐	
๙	บ้านลิ้นฟ้า	๕๗	๔๐๐	๒๑๒	๑๘๘	
๑๐	บ้านโห่ง	๔๗	๒๑๗	๑๑๗	๑๐๐	
๑๑	บ้านลิ้นฟ้า	๑๐๐	๔๕๗	๒๒๕	๒๓๒	
รวม		๑,๒๑๘	๕,๕๘๑	๒,๗๗๑	๒,๘๑๐	

ข้อมูล ณ เดือนเมษายน ๒๕๕๑

ตำบลบ้านคูมีจำนวนหมู่บ้าน ๑๑ หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น ๕,๕๘๑ คน ๑,๒๑๘ ครัวเรือน

### ๓) ด้านศาสนา/เชื้อชาติ

- ประชากรทั้งตำบลบ้านคูเป็นผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ
- ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ ๑๐๐ มีสัญชาติไทย<sup>๒๔</sup>

<sup>๒๔</sup> องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู, “สรุปแผนงานประจำปี ๒๕๕๐”, ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู, ๒๕๕๐, (อัดสำเนา).

## ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ดวงกรณ์ ตรีธัญญา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

๒) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน<sup>๒๕</sup>

**ทิวา ประสุวรรณ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากประชาชนตำบลบ้านแลงที่เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕”<sup>๒๖</sup>

<sup>๒๕</sup> ดวงกรณ์ ตรีธัญญา, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม”, **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๔๗, ๑๓๔ หน้า.

<sup>๒๖</sup> ทิวา ประสุวรรณ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๗, ๑๔๔ หน้า.

**กองทัพ ไชรศมิ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า “กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. นาป่า ในด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ การมีกลุ่มสมาชิกที่แตกต่างกันความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่แตกต่าง มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ และระยะทางระหว่างบ้านกับองค์การบริหารส่วนตำบล”<sup>๑๑</sup>

**สุจิตราพร วัฒนา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่และหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ”<sup>๑๒</sup>

**รัตนา ฉอยลม** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลข้าวปุ้น ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลข้าวปุ้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาล รองลงมาคือ ด้านสถานที่และด้านระบบการให้บริการ

<sup>๑๑</sup>กองทัพ ไชรศมิ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๘, ๘๔ หน้า.

<sup>๑๒</sup>สุจิตราพร วัฒนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี”, **รายงานการศึกษานิพนธ์ปริญญาตรีรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๑๑๐ หน้า.

๒) แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลข้าวปุ้น ผู้รับบริการ เห็นว่า ควรดูแลกำจัดขยะในพื้นที่ให้สะอาดมากขึ้น หากที่ทิ้งขยะให้ห่างชุมชน และควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ<sup>๓๓</sup>

**จากรัฐมนตรี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ ได้แก่ ช่วงเวลามารับบริการ แต่ปัจจัยในด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

๓) ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เสนอแนะให้ปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยการจัดวางระบบการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและการทำงานซ้ำซ้อน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีการกำหนดเครื่องแบบชุดทำงานเพื่อลดปัญหาเรื่องการแต่งกายไม่เหมาะสม และมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนอยากให้ อบต. ดำเนินการก่อสร้างอาคารที่ทำการหลังใหม่ เพื่อจัดเตรียมบริเวณพื้นที่ให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ<sup>๓๔</sup>

**พัทธยากร คีตวาสดี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายฝ่ายทุกฝ่ายอยู่ในระดับมาก

<sup>๓๓</sup> รัตนา ลอยลม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลข้าวปุ้น”, รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น); ๒๕๕๐, ๕๘ หน้า.

<sup>๓๔</sup> จารุวรรณ ศรีบรรจง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี”, รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น); ๒๕๕๐, ๑๐๓ หน้า.

๒) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และเมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและรายฝ่าย ไม่แตกต่างกัน

๓) ปัญหาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีดังนี้ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไม่ทั่วถึงชุมชน การบริการรักษาพยาบาล การป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดไม่ต่อเนื่อง ถนนในเทศบาลยังไม่สะอาดเพียงพอ การจัดสวนหย่อมยังไม่ทั่วถึงทุกชุมชน สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรคับแคบไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยทุกฝ่าย<sup>๕๔</sup>

**จิตรกร ว่องประเสริฐ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากสองด้าน คือ ด้านของการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

๒) ความแตกต่างทางด้านข้อมูลส่วนตัวที่มีผลต่อความแตกต่างทางด้านความพึงพอใจที่ระดับนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ ได้แก่ อาชีพ และระยะเวลาที่ใช้บริการ แต่ความแตกต่างในด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้มีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน<sup>๕๕</sup>

**ฉัตรศักดิ์ มาลีหาล** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า

<sup>๕๔</sup> พัทธยากร คีตวาสดี, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์), ๒๕๕๐, ๘๘ หน้า.

<sup>๕๕</sup> จิตรกร ว่องประเสริฐ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี”, **รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๘๗ หน้า.

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย

๒) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการรับบริการ และช่วงเวลาที่มารับบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วน เพศ และผลสำเร็จของงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕<sup>๓๖</sup>

**อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัย พบว่า

๑) ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๔) ความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย ๓.๕๔) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย ๓.๕๒) ด้านคุณภาพของงานบริการ(ค่าเฉลี่ย ๓.๔๖) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย ๓.๓๐)

๒) ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ นอกจากนี้ผลการวิจัย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกัน

๓) ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการมีมากที่สุด ต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบเน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสาร ควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุด สามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของประชาชนผู้มารับ

<sup>๓๖</sup> สิริศักดิ์ มาลีหวล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์”, รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๘๗ หน้า.

บริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบจัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิม และให้ความสำคัญกับประเพณีต่าง ๆ<sup>๓๔</sup>

**พนิตดา นรสิงห์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

๒) ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓) ประชาชนผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย<sup>๓๕</sup>

**วราภรณ์ เถлимจักร์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก

๒) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และสถานที่รับบริการจากเทศบาลต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการต่างกัน พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ สำหรับช่วงเวลาที่รับบริการ อายุ การศึกษา และรายได้ ที่ต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวม และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ส่วนด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ใน

<sup>๓๔</sup>อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง), ๒๕๕๐, ๑๐๘ หน้า.

<sup>๓๕</sup>พนิตดา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๒, ๘๖ หน้า.



ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ในภาพรวม และด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑ แต่มีความพึงพอใจ ต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ สำหรับช่วงเวลาที่รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑ ยกเว้นด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ที่ไม่พบความแตกต่าง

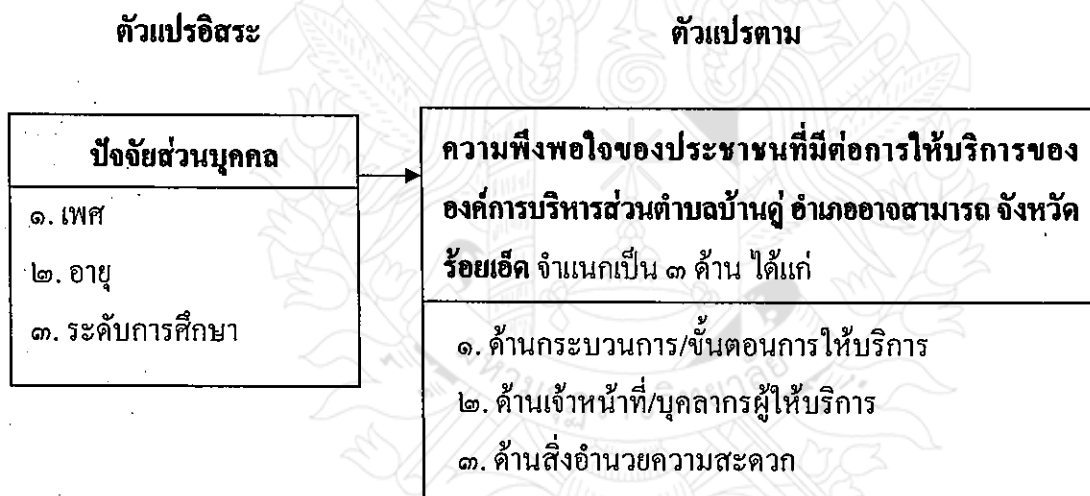
๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ที่มีความถี่มากที่สุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านทะเบียนราษฎร ต้องการให้เจ้าหน้าที่มาทำงานให้ตรงเวลา ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ต้องการให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนอยู่เสมอ ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นระบบและกว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ต้องการงบประมาณช่วยเหลือ โรงเรียนและเด็กนักเรียนที่ยากจน ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ต้องการให้เพิ่มเวลาในการจัดเก็บขยะในแต่ละวัน ให้มากขึ้น<sup>๑๐</sup>

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังกล่าวนั้น สรุปว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับเพศ อายุ และระดับการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างมากที่จะนำมาสนับสนุนและประกอบการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และส่งผลให้เกิดการให้บริการที่ดีต่อไป

<sup>๑๐</sup> วราภรณ์ เถลิ้มจักร, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี), ๒๕๕๒, ๑๐๑ หน้า.

## ๒.๗ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้นำเอาทฤษฎีของ สุขสนั่น อินทชัย ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น<sup>๑๑</sup> กล่าวถึง งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปแบบ เวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งออกเป็นสามด้าน คือ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแผนภูมิที่ ๒.๑



แผนภูมิที่ ๒.๑ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

<sup>๑๑</sup> สุขสนั่น อินทชัย, “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๓๕.

## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ๓.๑.๑ ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติการขอรับบริการในปี ๒๕๕๒ เป็นเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ๒,๕๐๐ คน ผู้วิจัยเลือกได้ใช้สถิติการขอรับบริการในเดือน พฤศจิกายน ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น ๕๐๐ คน

##### ๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๑๗ คน ใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตาราง Krejcie และ Morgan<sup>๑</sup>

---

<sup>๑</sup>บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๔๐.

## ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๒.๑ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเทียบจากตาราง เกรจซี และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan)<sup>๒</sup> จากประชากรจำนวน ๕๐๐ คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๑๗ คน

๓.๒.๒ สุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)<sup>๓</sup> คือ การสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะ เป็นประชาชนคนใดเป็นตัวอย่าง และเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการ ได้จนครบถ้วน ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกให้กับประชาชนหลังจากที่ได้รับบริการที่องค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด เสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้มีการทำบัญชี การเก็บข้อมูล โดยบังเอิญ เพื่อป้องกันความไม่สมดุลของการเก็บข้อมูลด้วย โดยแบ่งตามกลุ่มและ จำนวนของตัวแปรต้น

## ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

**ตอนที่ ๑** แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

**ตอนที่ ๒** แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

**ตอนที่ ๓** แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

<sup>๒</sup>บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, อ่างแล้ว, หน้า ๔๐.

<sup>๓</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๑.

### ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

๓.๔.๑ ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ตลอดจนองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และงานวิจัยอื่น ๆ

๓.๔.๒ ร่างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

๓.๔.๓ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาขอคำแนะนำ ในการกำหนดประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย ตรวจสอบสำนวนภาษา ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม และปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ

๓.๔.๔ เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้ง โครงสร้าง เนื้อหา และสำนวนภาษา จำนวนสามท่าน ดังนี้

๑) ผศ. ดร. เฉชา ใจกลาง

ตำแหน่ง อาจารย์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

วุฒิการศึกษา ป.ธ. ๕, พ.ม., ศน.บ. (ศึกษาศาสตร์) M.A. (Pol.Sc.), Ph.D. (Pol. Sc.)

๒) ดร. ประพิศ โบราณมูล

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

วุฒิการศึกษา กศ.ม. (สังคมศึกษา) ป.ค. (วัฒนธรรมศาสตร์)

๓) นายโรจน์พงษ์ แก่นจันทร์

ตำแหน่ง ท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

วุฒิการศึกษา ศศ.ม (การปกครองท้องถิ่น)

๓.๔.๕ ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องอีกครั้ง

๓.๔.๖ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

๓.๔.๗ การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดำเนินการเป็นลำดับ ดังนี้

๑) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Power of Discrimination) โดยวิธีหาค่า t-test<sup>๔</sup> ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง ๑.๗๗-๗.๘๒

๒) นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)<sup>๕</sup> ผลการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ ๐.๘๒

๓.๕.๓ แก้ไข และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๕.๑ ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นำเรียนนายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕.๒ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด

๓.๕.๓ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วทั้งหมด ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๖.๑ นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

๓.๖.๒ นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

มากที่สุด	ตรวจให้	๕	คะแนน
มาก	ตรวจให้	๔	คะแนน
ปานกลาง	ตรวจให้	๓	คะแนน
น้อย	ตรวจให้	๒	คะแนน
น้อยที่สุด	ตรวจให้	๑	คะแนน <sup>๖</sup>

<sup>๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๔.

<sup>๕</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๖.

<sup>๖</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๐.

๓.๖.๓ นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

๓.๖.๔ วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งในภาพรวม รายด้าน และเป็นรายข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์ตัดสินผลการวิเคราะห์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๑-๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑-๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐-๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด <sup>๑</sup>

๓.๖.๕ วิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการหาค่า t-test และค่าความแปรปรวนสองทาง F-test (One-Way-ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างก็ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffé)

๓.๖.๖ วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการแจกแจงความถี่

๓.๖.๗ นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

### ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๗.๑ การหาคุณภาพของเครื่องมือ

๑) การหาค่าอำนาจจำแนกของแต่ละข้อ โดยใช้ t-test

๒) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

๓.๗.๒ สถิติเชิงพรรณนา

๑) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

๒) ค่าเฉลี่ย (Mean)

๓) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

<sup>๑</sup> เรื้อรังเดียวกัน, หน้า ๑๐๐.

### ๓.๓.๓ สถิติเชิงอนุมาน

๑) t-test ใช้เปรียบเทียบกลุ่มตัวแปรอิสระสองกลุ่ม

๒) F- test ใช้เปรียบเทียบกลุ่มตัวแปรอิสระสามกลุ่ม





## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู่ อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม (Independent)
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Square)
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

#### ๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู่ อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

**ตอนที่ ๓** การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

**ตอนที่ ๔** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

### ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ ๑** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๑-๔.๓

**ตารางที่ ๔.๑** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๑๑๕	๕๕.๗๕
หญิง	๘๕	๔๒.๒๕
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๕ และเพศหญิง จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๕

**ตารางที่ ๔.๒** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๕๖	๒๘.๐๐
๓๑-๕๐ ปี	๘๕	๔๒.๕๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๕๙	๒๙.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑-๕๐ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ รองลงมาคืออายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ และอายุไม่เกิน ๓๐ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๓	๑๕.๘๒
มัธยมศึกษา หรือปวช.	๒๘	๑๒.๕๐
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๖๒	๒๘.๕๗
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๘๕	๓๘.๑๑
<b>รวม</b>	<b>๒๑๘</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๑ รองลงมา มีการศึกษาปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ มีการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๒ และมีการศึกษามัธยมศึกษา หรือปวช. จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐



**ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๔-๔.๖

**ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด  
โดยรวมและรายด้าน**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๓๘	๐.๖๗	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๒๕	๐.๖๖	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๒๕	๐.๖๒	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>๓.๓๑</b>	<b>๐.๖๕</b>	<b>ปานกลาง</b>

(n = ๒๑๗)

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ถ้าดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน	๓.๗๖	๐.๘๒	มาก
๒.	มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง	๓.๕๑	๐.๖๕	มาก
๓.	มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน	๓.๔๐	๐.๖๓	ปานกลาง
๔.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน	๓.๔๒	๐.๖๖	ปานกลาง
๕.	การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๓.๓๕	๐.๖๕	ปานกลาง
๖.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	๓.๓๐	๐.๖๕	ปานกลาง
๗.	ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน	๓.๓๖	๐.๗๐	ปานกลาง
๘.	กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้บริการอย่างรวดเร็ว	๓.๒๖	๐.๖๗	ปานกลาง
๙.	การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด	๓.๓๗	๐.๗๒	ปานกลาง
๑๐.	ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๓.๒๖	๐.๖๘	ปานกลาง
๑๑.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน	๓.๓๒	๐.๖๔	ปานกลาง
๑๒.	สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้	๓.๑๘	๐.๖๒	ปานกลาง
๑๓.	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อชี้แจงในการให้บริการแต่ละประเภท	๓.๕๕	๐.๗๑	มาก
๑๔.	มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ	๓.๒๘	๐.๖๐	ปานกลาง
๑๕.	มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	๓.๓๘	๐.๖๕	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>๓.๓๘</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>ปานกลาง</b>

(n = ๒๑๗)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดสามข้อ อยู่ในระดับปานกลางสิบสองข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า สามลำดับแรก คือ การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อชี้แจงในการให้บริการรับแต่ละประเภท และข้อที่อยู่ในระดับต่ำสุดคือ สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
๑.	การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย	๓.๔๗	๐.๕๕	ปานกลาง
๒.	การต้อนรับ การทักทาย กริยามารยาทที่เหมาะสม	๓.๒๗	๐.๕๕	ปานกลาง
๓.	ความช่วยเหลือ แนะนำ ของเจ้าหน้าที่แก่ประชาชนในการมาติดต่อ	๓.๓๐	๐.๖๐	ปานกลาง
๔.	ความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓.๓๘	๐.๖๕	ปานกลาง
๕.	ความกระตือรือร้น และตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓.๒๗	๐.๖๑	ปานกลาง
๖.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ	๓.๒๔	๐.๖๕	ปานกลาง
๗.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือกรณีผู้มารับบริการอ่านหนังสือไม่ออก	๓.๒๔	๐.๖๒	ปานกลาง
๘.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำงานการให้บริการแล้วเสร็จ	๓.๑๕	๐.๖๕	ปานกลาง
๙.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง	๓.๒๐	๐.๖๒	ปานกลาง
๑๐.	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ	๓.๒๒	๐.๖๔	ปานกลาง
๑๑.	เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๓๒	๐.๖๔	ปานกลาง
๑๒.	เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกำหนดกับทุกคน	๓.๒๐	๐.๖๒	ปานกลาง
๑๓.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ	๓.๔๗	๐.๖๕	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>๓.๒๕</b>	<b>๐.๖๖</b>	<b>ปานกลาง</b>

(n = ๒๑๗)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่

ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาลำดับต่ำ สามลำดับแรกคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ รองลงมาคือ การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำงานการให้บริการแล้วเสร็จ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง	๓.๒๕	๐.๖๑	ปานกลาง
๒.	ทางเข้า-ออก มีป้ายบอกชัดเจน	๓.๒๕	๐.๕๕	ปานกลาง
๓.	จำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการเพียงพอ	๓.๒๕	๐.๖๒	ปานกลาง
๔.	การจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อฯ กับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม	๓.๒๒	๐.๕๗	ปานกลาง
๕.	การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี	๓.๓๑	๐.๖๓	ปานกลาง
๖.	มีป้ายบอกทางแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้อง	๓.๒๑	๐.๖๐	ปานกลาง
๗.	การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ	๓.๑๕	๐.๖๐	ปานกลาง
๘.	มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไม้บริการ	๓.๒๐	๐.๖๑	ปานกลาง
๙.	มีบริการหนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้อ่านขณะที่รอรับบริการ	๓.๒๕	๐.๖๘	ปานกลาง
๑๐.	มีจุดบริการน้ำดื่ม	๓.๒๑	๐.๖๒	ปานกลาง
๑๑.	มีโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอรับบริการ	๓.๒๖	๐.๖๕	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>๓.๒๕</b>	<b>๐.๖๒</b>	<b>ปานกลาง</b>

(n = ๒๑๗)

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ สามลำดับแรกคือ การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ





### ตอนที่ ๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ ๔.๘-๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๕	๓.๒๗	๐.๕๒	ปานกลาง
หญิง	๕๘	๓.๓๕	๐.๔๘	ปานกลาง
รวม	๒๑๗	๓.๓๑	๐.๖๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๑๕	๓.๒๗	๐.๕๒	-๑.๓๖๒	๑.๗๔
หญิง	๕๘	๓.๓๕	๐.๔๘		

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๕	๓.๓๕	๐.๕๓	ปานกลาง
หญิง	๕๘	๓.๔๒	๐.๔๕	ปานกลาง
รวม	๒๑๓	๓.๓๘	๐.๖๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๑๕	๓.๓๕	๐.๕๓	-๕.๕๗	๐.๓๒๐
หญิง	๕๘	๓.๔๒	๐.๔๕		

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๕	๓.๒๖	๐.๕๕	ปานกลาง
หญิง	๕๘	๓.๓๓	๐.๕๑	ปานกลาง
รวม	๒๑๓	๓.๒๘	๐.๖๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๑๕	๓.๒๖	๐.๕๕	-๑.๑๐๒	๐.๒๗๑
หญิง	๕๘	๓.๓๓	๐.๕๑		

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๕	๓.๒๑	๐.๔๗	ปานกลาง
หญิง	๕๘	๓.๓๑	๐.๔๓	ปานกลาง
รวม	๒๑๗	๓.๒๕	๐.๖๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๑๕	๓.๒๑	๐.๔๗	-๑.๗๐๓	๐.๐๕๐
หญิง	๕๘	๓.๓๑	๐.๔๓		

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๕๖	๓.๒๑	๐.๕๒	ปานกลาง
๓๑ - ๕๐ ปี	๘๕	๓.๓๕	๐.๔๕	ปานกลาง
๕๑ ปีขึ้นไป	๗๒	๓.๓๑	๐.๔๖	ปานกลาง
รวม	๒๑๓	๓.๓๑	๐.๖๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๔๓	๒	.๕๗๒	๒.๗๖๓	๐.๐๖๕
ภายในกลุ่ม	๕๐.๐๖๐	๒๑๑	.๒๓๗		
รวม	๕๑.๒๐๓	๒๑๓			

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ**

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๕๖	๓.๒๓	๐.๕๖	ปานกลาง
๓๑ - ๕๐ ปี	๘๕	๓.๔๑	๐.๕๑	ปานกลาง
๕๑ ปีขึ้นไป	๗๒	๓.๕๐	๐.๔๓	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>๒๑๓</b>	<b>๓.๓๘</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒๘.๘๖๖	๒	๑๔.๔๓๓	๕.๖๓๘	๐.๐๐๔*
ภายในกลุ่ม	๖๑.๕๑๑	๒๑๑	.๒๙๑๕		
<b>รวม</b>	<b>๙๐.๓๗๗</b>	<b>๒๑๓</b>			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ไม่เกิน ๓๐ ปี	๓๑-๕๐ ปี	๕๑ ปีขึ้นไป
		๓.๒๓	๓.๔๑	๓.๕๐
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๓.๒๓		๐.๐๗๕	๐.๐๐๕*
๓๑-๕๐ ปี	๓.๔๑			๐.๔๗๑
๕๑ ปีขึ้นไป	๓.๕๐			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจาก ประชาชนที่มีไม่เกิน ๓๐ ปี

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๕๖	๓.๑๘	๐.๔๘	ปานกลาง
๓๑ - ๕๐ ปี	๘๕	๓.๓๔	๐.๔๕	ปานกลาง
๕๑ ปีขึ้นไป	๗๒	๓.๓๓	๐.๖๓	ปานกลาง
รวม	๒๑๓	๓.๒๕	๐.๖๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๔๐	๒	.๖๒๐	๒.๑๗๕	๐.๑๑๕
ภายในกลุ่ม	๖๘.๘๓๒	๒๑๔	.๐๘๔		
<b>รวม</b>	<b>๗๐.๐๗๒</b>	<b>๒๑๖</b>			

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๕๖	๓.๒๐	๐.๕๑	ปานกลาง
๓๑ - ๕๐ ปี	๘๕	๓.๓๐	๐.๔๘	ปานกลาง
๕๑ ปีขึ้นไป	๗๒	๓.๒๔	๐.๓๓	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>๒๑๓</b>	<b>๓.๒๕</b>	<b>๐.๖๒</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.๔๓๓	๒	.๒๑๖	๑.๐๖๑	๐.๓๔๘
ภายในกลุ่ม	๔๕.๓๕๕	๒๑๔	.๒๑๒		
รวม	๔๕.๗๘๘	๒๑๖			

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๔๓	๓.๒๔	๐.๔๕	ปานกลาง
มัธยมศึกษา หรือปวช.	๒๘	๓.๓๖	๐.๕๓	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๖๒	๓.๕๕	๐.๖๓	มาก
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๘๔	๓.๓๐	๐.๕๐	ปานกลาง
รวม	๒๑๗	๓.๓๑	๐.๖๕	ปานกลาง

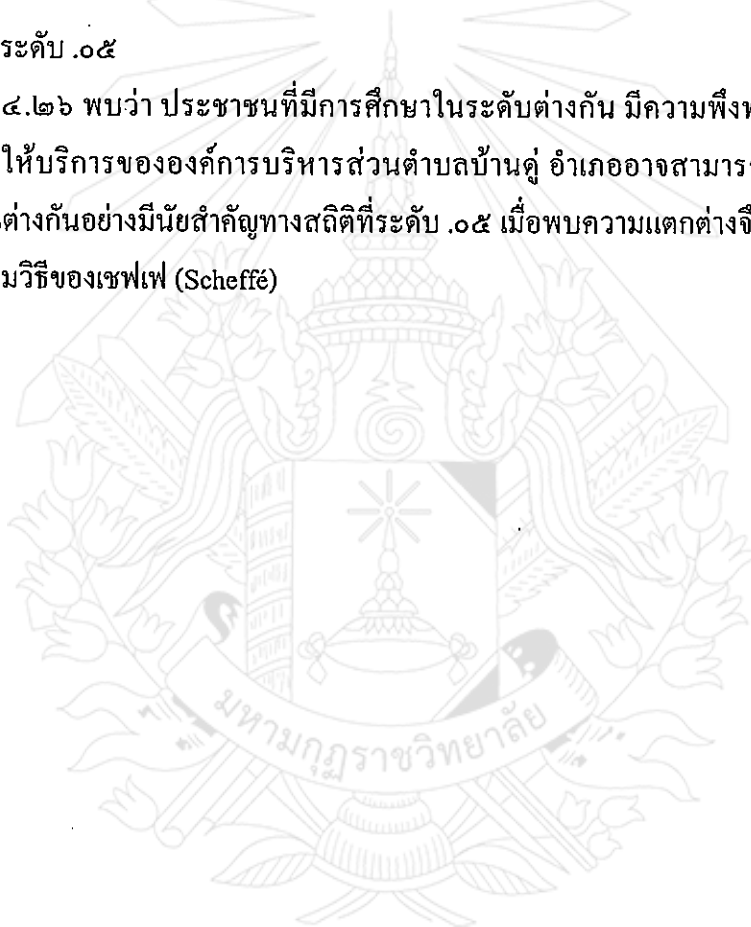
จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู่ อำเภอบางเสาธง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม  
จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒.๓๕๔	๓	.๗๕๘	๓.๕๓๕	๐.๐๐๕*
ภายในกลุ่ม	๔๘.๘๑๐	๒๑๓	.๒๒๙		
รวม	๕๑.๑๖๔	๒๑๖			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู่ อำเภอบางเสาธง จังหวัด  
ร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบ  
ความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffé)



ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
		๓.๒๔	๓.๓๗	๓.๕๕	๓.๓๐
ประถมศึกษา	๓.๒๔		๐.๔๘๐	๐.๐๑๔*	๐.๕๖๖
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๓.๓๗			๐.๓๐๕	๐.๕๓๕
ปวส./อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	๓.๕๕				๐.๑๖๖
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๓.๓๐				

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างจาก ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถม ศึกษา

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๔๓	๓.๓๒	๐.๕๐	ปานกลาง
มัธยมศึกษา หรือปวช.	๒๘	๓.๔๔	๐.๕๗	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๖๒	๓.๖๗	๐.๖๑	มาก
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๘๔	๓.๓๗	๐.๕๑	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>๒๑๗</b>	<b>๓.๓๘</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒.๕๗๖	๓	.๘๕๘	๓.๓๔๘	๐.๐๒๐*
ภายในกลุ่ม	๖๑.๘๐๑	๒๑๓	.๒๘๖		
<b>รวม</b>	<b>๖๔.๓๗๗</b>	<b>๒๑๖</b>			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé)

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
		๓.๓๒	๓.๔๔	๓.๖๗	๓.๓๗
ประถมศึกษา	๓.๓๒		๐.๕๖๓	๐.๐๒๕*	๐.๕๗๕
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๓.๔๔			๐.๓๗๓	๐.๕๔๘
ปวส./อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	๓.๖๗				๐.๒๒๓
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๓.๓๗				

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจาก ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๔๓	๓.๒๔	๐.๕๖	ปานกลาง
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๒๘	๓.๓๒	๐.๔๕	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๖๒	๓.๕๘	๐.๖๗	มาก
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๘๔	๓.๕๑	๐.๖๒	มาก
<b>รวม</b>	<b>๒๑๗</b>	<b>๓.๒๘</b>	<b>๐.๖๖</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และปริญญาตรีและสูงกว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒.๒๐๗	๓	.๗๓๖	๒.๖๑๒	๐.๐๖๒
ภายในกลุ่ม	๖๗.๘๖๕	๒๑๓	.๒๘๒		
<b>รวม</b>	<b>๗๐.๐๗๒</b>	<b>๒๑๖</b>			

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามามร จังหวัคร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๔๓	๓.๑๘	๐.๔๑	ปานกลาง
มัธยมศึกษา หรือปวช.	๒๘	๓.๓๔	๐.๕๒	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๖๒	๓.๕๑	๐.๖๒	มาก
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๘๔	๓.๒๕	๐.๔๕	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>๒๑๗</b>	<b>๓.๒๕</b>	<b>๐.๖๒</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามามร จังหวัคร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามามร จังหวัคร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒.๕๑๗	๓	.๘๓๙	๔.๒๗๔	๐.๐๐๖*
ภายในกลุ่ม	๔๗.๓๑๑	๒๑๓	.๑๙๖		
<b>รวม</b>	<b>๔๙.๘๒๘</b>	<b>๒๑๖</b>			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามามร จังหวัคร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ (Scheffé)

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
		๓.๑๘	๓.๓๔	๓.๕๑	๓.๒๕
ประถมศึกษา	๓.๑๘		๐.๒๒๖	๐.๐๑๗*	๐.๕๑๗
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๓.๓๔			๐.๕๑๒	๐.๘๗๐
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๓.๕๑				๐.๒๓๒
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๓.๒๕				

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจาก ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา



**ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๓๖

**ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑.	ควรจัดหาให้มีข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต	๑๐
๒.	กรณีมีการแก้ไขข้อมูลควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๑
๓.	ควรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการให้บริการ	๑

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนเห็นว่า ควรจัดหาให้มีข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต กรณีมีการแก้ไขข้อมูลควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และควรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการให้บริการ

**ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

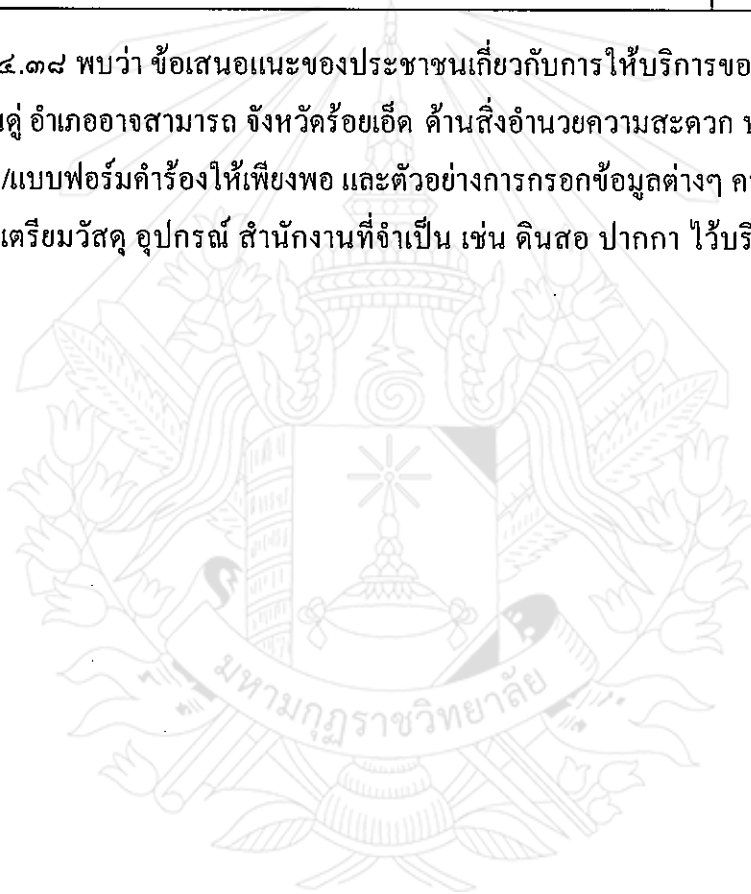
ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑.	ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอน	๗
๒.	ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงพักกลางวัน	๒

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนเห็นว่า ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอน และควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงพักกลางวัน

**ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑.	ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ ควรมีความชัดเจน	๘
๒.	ควรจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการอย่างเพียงพอ	๕

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนเห็นว่า ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ ควรมีความชัดเจน และควรจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการอย่างเพียงพอ



## บทที่ ๕

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และการศึกษาต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติการขอรับบริการในปี ๒๕๕๒ เป็นเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ๒,๕๐๐ คน ผู้วิจัยเลือกได้ใช้สถิติการขอรับบริการในเดือน พฤศจิกายน ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น ๕๐๐ คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบจากตาราง เครจซี และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน ๒๑๗ คน และทำการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดมีจำนวน ๓๕ ข้อ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ ทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็น

รายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามหัวข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

## ๕.๑ สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

### ๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๔ มีอายุระหว่าง ๓๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๑ และมีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๑

### ๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าต่ำ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน และ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ และ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำงานการให้บริการแล้วเสร็จ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัด

และตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี และ**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ

#### ๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน คือ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

#### ๕.๑.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้

๑) ควรจัดหาให้มีข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

๒) ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ ควรมีความชัดเจน

๓) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอน

## ๕.๒ อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๓ ด้าน มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

### ๕.๒.๑ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด **โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ ได้ดำเนินการปรับปรุงนโยบายในการให้บริการของประชาชน จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑) ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ ให้การบริการแก่ประชาชนและปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน

๒) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในสำนักงาน อบต. เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

๓) จัดให้มีสถานที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการให้เกิดความประทับใจ

๔) จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และความพึงพอใจในการรับบริการจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่

๕) ส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพคุณภาพและลดขั้นตอนการบริการประชาชน เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วมีความโปร่งใสยุติธรรม โดยประชาชนมีส่วนร่วมในแผนงานพัฒนาทุกขั้นตอน

ซึ่งในปัจจุบันกำลังดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ จึงทำให้ไม่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดวงภรณ์ ตรีชัยญา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ ได้ให้บริการโดยการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง และให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ

ด้านนี้อยู่ในระดับสูงสุด **ซึ่งไม่สอดคล้อง**กับงานวิจัยของ **ดิทริคค์ มาลีหวล** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** **ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง** ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู กำลังดำเนินการปรับปรุงนโยบายในการ ให้บริการประชาชน และได้พัฒนาสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ จึงยังทำให้ขาดตกบกพร่องในบางสิ่งบางอย่าง จึงทำให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จิตตินันท์ เคะะคุปต์** ที่ได้ กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสถานที่บริการว่า การเข้าถึงบริการ ได้ สะดวก เมื่อผู้รับบริการ มีความต้องการข้อมก้อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและ การกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

เมื่อแยกออกเป็นรายด้านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

**๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู กำลังดำเนินการ ปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชน โดยพัฒนาให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น และจัดให้มีการประชาสัมพันธ์การ ให้บริการผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จารุวรรณ ศรีบรรจง** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปัฐ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัด สุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** **ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก** คือ การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ได้ส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพคุณภาพ และลดขั้นตอนการบริการประชาชน เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วมีความโปร่งใสยุติธรรม และให้บริการทุกเพศทุกวัยด้วยความเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **มิลเลท** ที่กล่าวว่าความ

พึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้าน ดังนี้

(๑) การให้บริการอย่างยุติธรรม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

(๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

(๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

(๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

(๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ **ที่เป็นเช่นนี้ถือได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ ได้ปรับปรุงและพัฒนาให้มีการดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในสำนักงาน อบต. เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงงบประมาณการพัฒนาที่จำกัดทำให้ไม่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เท่าที่ควร และยังขาดแคลนบุคลากรในการดำเนินงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการลดลงจึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พิณ คงพุด** กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ



**๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคูยังคงมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่พอเพียงในการให้บริการแต่ละแผนกงานบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการไม่เพียงพอ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดวงภรณ์ ตรีธัญญา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จารุวรรณ ศรีบรรจง** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคูได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนในแต่ละแผนกอย่างเพียงพอ เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ในวันที่ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์** ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านผู้ให้บริการว่าผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการแล้วเสร็จ **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และให้คำแนะนำที่ถูกต้อง การผ่อนผันเพื่อให้เกิดความสะดวก เช่น กรณีที่นำเอกสารมาไม่ครบ สอดคล้องกับแนวคิดของ แจ่มจันทร์ ณ กภาพสินธุ์ ที่กล่าวถึง กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors) คือ

(๑) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)

(๒) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)

(๓) ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)

(๔) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)

(๕) ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ได้ทำการพัฒนาด้านเครื่องมืออุปกรณ์การบริหารและการบริการ ซึ่งกำลังพัฒนาสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ และจะได้นำระบบเทคโนโลยีด้านสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในการดำเนินงานของ อบต. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จิตรกร วงษ์ประเสริฐ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนุน อำเภอกองคาจุมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิทธิศักดิ์ มาลีหาล** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดและตกแต่งภายในภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ได้ตั้งงบประมาณในการพัฒนาอาคารสถานที่ เป็นค่าใช้จ่ายในการการออกแบบระบบ การปรับปรุงสถานที่ทั้งภายในและภายนอกให้มีบรรยากาศที่ดี และร่มรื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **วิภา ดุรงค์พิศิษฏ์กุล** ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคูได้จัดเตรียมเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และตัวอย่างการกรอกข้อมูลไม่ชัดเจน เนื่องจากเป็นตัวอย่างที่เก่า และยังไม่มีการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้

ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **วิชา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล** กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานทีนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

### **๕.๒.๒ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย**

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย **ที่เป็นเช่นนี้** **อภิปรายได้ว่า** เพศ และอายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ จึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ได้กำหนดนโยบายในการการพัฒนาบุคลากร องค์กร และระบบการให้บริการประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา และทุกสาขาอาชีพ โดยจัดให้มีระบบการบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการบริการที่รวดเร็วถูกต้อง และเป็นการประหยัด จัดให้มีสถานที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการให้เกิดความประทับใจ จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และความพึงพอใจในการรับบริการจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู และส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพคุณภาพและลดขั้นตอนการบริการประชาชน เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วมีความโปร่งใส ยุติธรรม โดยประชาชนมีส่วนร่วมในแผนงานพัฒนาทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดวงภรณ์ ตรีธัญญา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พนิตตา นรสิงห์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย **ที่เป็นเช่นนี้** **อภิปรายได้ว่า** ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน จะมีความคิดมาจากหลายส่วนทั้งประสบการณ์ สถิติปัญญา ความรู้ การศึกษา และสภาพแวดล้อม ฯลฯ รวมถึงเทคนิคอื่นๆ จากการเรียนรู้ ที่เข้ามาช่วยต่อยอดความคิด เช่น การใช้เหตุผล ตรรกะ การคิดวิเคราะห์ ฯลฯ ดังนั้น ประชาชนที่มีสำเร็จการศึกษาในระดับสูง

จะมีลักษณะของความคิดที่เป็นระบบ มีเหตุผล และสอดคล้องความเป็นจริงมากกว่าประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำ **ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเพื่อเป็นการนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นดังนี้

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ควรต้องปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน รวมทั้งการบริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบ หรือจะต้องนำไปปรับในยุทธศาสตร์การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นเพื่อเป็นการบูรณาการที่เป็นองค์รวม จึงควรมุ่งเน้นการให้บริการในกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีกรอบแผนงานที่สอดคล้องกับนโยบาย และปรับเปลี่ยนของสังคมได้อย่างเหมาะสม โดยใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายที่เอื้อต่อการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและประทับใจ ซึ่งแต่ละส่วนงานควรริบพัฒนาไปในทิศทางและมาตรฐาน เพื่อพัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้ดีขึ้นต่อไป

**ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** และมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคูควรปรับปรุงจัดให้มีการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายของการปฏิรูประบบราชการภายใต้กรอบของระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลสัมฤทธิ์ในการบริการที่ดีซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความศรัทธาเชื่อมั่นในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้การสนับสนุนตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามภารกิจต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการสร้างเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง สามัคคี และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน อันเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล และจะต้องจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่

**ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** และมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคูควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ จัดสำนักงานตามกิจกรรม ๕ ส. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงาม เป็นธรรมชาติ

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด **โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง** ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ควรปรับปรุงส่งเสริมพัฒนา งานด้านการบริการเพื่อรองรับงานบริการสาธารณะที่จำเป็นจะต้องจัดบริการให้แก่ประชาชนใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดให้มีการอธิบายขั้นตอน วิธีการ แผนผัง หรือสิ่งอื่น ๆ ที่จะช่วยให้ประชาชนผู้มาใช้บริการสามารถทราบได้ว่างานที่ต้องการขอรับบริการนั้นมี กระบวนการขั้นตอนอย่างไร และต้องติดต่อขอรับบริการจากใคร และสิ่งหนึ่งที่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความต้องการเหมือน ๆ กัน คือ ความต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีและมีความ คุ่มค่ากับเวลาที่เสียไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** และมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ควรรักษาและนำไปพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยพัฒนาการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ให้บริการประชาชนทุกอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนต่อไป

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารควรปรับปรุง แก้ไข เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้ ควรจัดหางบประมาณมาดำเนินการในการจัดหาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน การให้บริการประชาชน รวมทั้งจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญในการใช้ เทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในการจัดสร้างระบบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด **โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง** ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงโดยจัดให้มีการฝึกอบรมและส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในการทำงานให้แก่บุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ มีความสุขกับการให้บริการแก่ประชาชน

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** และมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคูควรปรับปรุงจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการในแต่ละแผนกงานอย่างพอเพียง โดยการสับเปลี่ยนหมุนเวียนในการทำงาน เช่น ในช่วงเวลาพักกลางวันควรสับเปลี่ยนหมุนเวียนกัน

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำจนการให้บริการแล้วเสร็จ ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ ตรวจสอบเอกสาร และคอยแนะนำการบริการต่าง ๆ ที่เป็นขั้นตอนที่อยู่ยากสำหรับประชาชนบางกลุ่ม

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด **โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง** ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ควรปรับปรุงจัดระบบอำนวยความสะดวกให้ครอบคลุมทั่วถึง เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังถึงความสะดวกสบายเมื่อมารับบริการยังหน่วยงานที่ตนเองเป็นเจ้าของ การสร้างให้ประชาชนเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด ไม่รู้สึกอึดอัด เมื่ออยู่ภายในหน่วยงาน จะทำให้ทัศนคติที่มีต่อการบริการเป็นไปในทางบวก และควรเพิ่มบทบาทในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางและเป็นการล่วงหน้าเสมอ

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** และมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดและตกแต่งภายใน ภายในนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคูควรปรับปรุงจัดและตกแต่งอาคารสำนักงานทั้งภายในและภายนอก ให้มีความสะอาด มีบรรยากาศที่ดี

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ ดังนั้นจึงนำเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้ ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในการมาใช้บริการ รวมทั้งการจัดทำตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน คิดไว้ในที่ที่มองเห็นได้ชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย

#### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑) ควรทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

๒) ควรทำการวิจัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งอื่น ๆ เปรียบเทียบจากผลการศึกษาที่ได้ว่าเป็นอย่างไร และเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และแก้ปัญหาให้ประสบผลสำเร็จต่อไป



## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาไทย

#### ๑) ทั่วทั้งไป

กิติมา ปรีดีดีลิก. **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร, ๒๕๒๔.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. **การวางแผนการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

ราชการส่วนตำบล, กอง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. **การจัดทำแผนพัฒนาตำบล**.  
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาสมัครรักษาดินแดน, ๒๕๔๒.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร : นาน  
มีบุ๊คส์ พับลิชแคชั่น จำกัด, ๒๕๔๖.

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงาน. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๔๗.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-  
ญี่ปุ่น, ๒๕๓๕.

ศิริวรรณ เจริญรัตน์. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา, ๒๕๓๕.

สมพร สุทัศน์ีย์. **มนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๗.

สาธารณสุข, กระทรวง. **โครงการสวนสาธารณะริมน้ำ ปี ๒๕๔๖**. กรุงเทพมหานคร : สำนัก  
อนามัยสิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖.

ศิริวรรณ ประกิจสังข์. **จิตสำนึกแห่งความต้องการ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์,  
๒๕๔๔.

#### ๒) บทความในวารสาร :

มบุญ ศิริวรรณ. "ศัพท์ที่ควรรู้". **ออมสินพัฒนา**. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒ :  
๑๒-๑๓.



### ๓) รายงานการวิจัย

คงพัชร์ ไชริศ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕.

จารุวรรณ ศรีบรรจง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปัฐ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี”. **รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ”. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๕๒.

จิตรกร ว่องประเสริฐ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี”. **รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๗.

ทิวา ประสุวรรณ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๗.

ธีรพงษ์ ศิริโสม. “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

ปนัดดา อ่างแก้ว. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิต-พัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

- พนิตดา นรสิงห์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สนามจันทร์”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏนครปฐม, ๒๕๕๒.
- พรรณภา เชื้อพุ่มตาล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
มหาชน”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา,  
๒๕๔๗.
- พิทยากร ดีสวัสดิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง  
จังหวัดบุรีรัมย์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๕๐.
- พิน กงพูล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษา  
ใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, ๒๕๒๕.
- รัตนา ลอยลม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลข้าวปุ้น”. **รายงาน  
การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย  
ขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- วราภรณ์ เถลิ้มจักร. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัด  
สมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏธนบุรี, ๒๕๕๒.
- วัลภา ชายหาดล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาด  
ของกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลง  
กรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๒.
- วิภา ดุรงค์พิศษุ์กุล. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ”.  
**วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๕.
- สมพร อธิริเดช. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน”. **วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๐.
- สิทธิศักดิ์ มาลีหวล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลเทนมีย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์”. **รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

สุขสนั่น อินทชัย. “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”.

**วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๗.

สุจิราพร วัฒนา. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอดงระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี”. **รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.**

บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ๒๕๕๐.

อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๓๔.

### ๕) เอกสารอื่นที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น. “คู่มือการฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่น”. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๘, (อัดสำเนา).

ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. “คู่มือพนักงานส่วนตำบล”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๒, (อัดสำเนา).

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่. “สรุปแผนงานประจำปี ๒๕๕๐”. ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่, ๒๕๕๐, (อัดสำเนา).

## ๒. ภาษาอังกฤษ

### ๑) Books

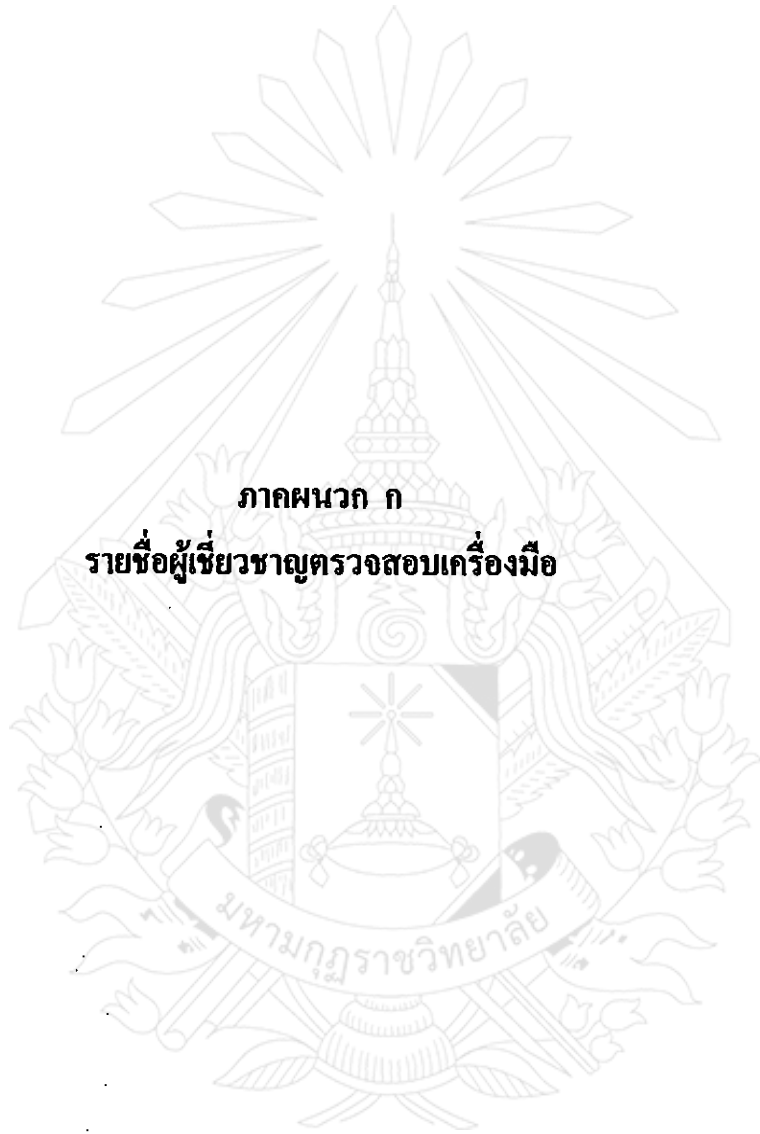
Davis, Ralph C. **Fundamentals to top management.** New York : Harper& Row, 1951.

Millet, John D. **Management in Public service.** New York : McGraw-Hill Book Company, 1954.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

### ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เดชา ใจกลาง

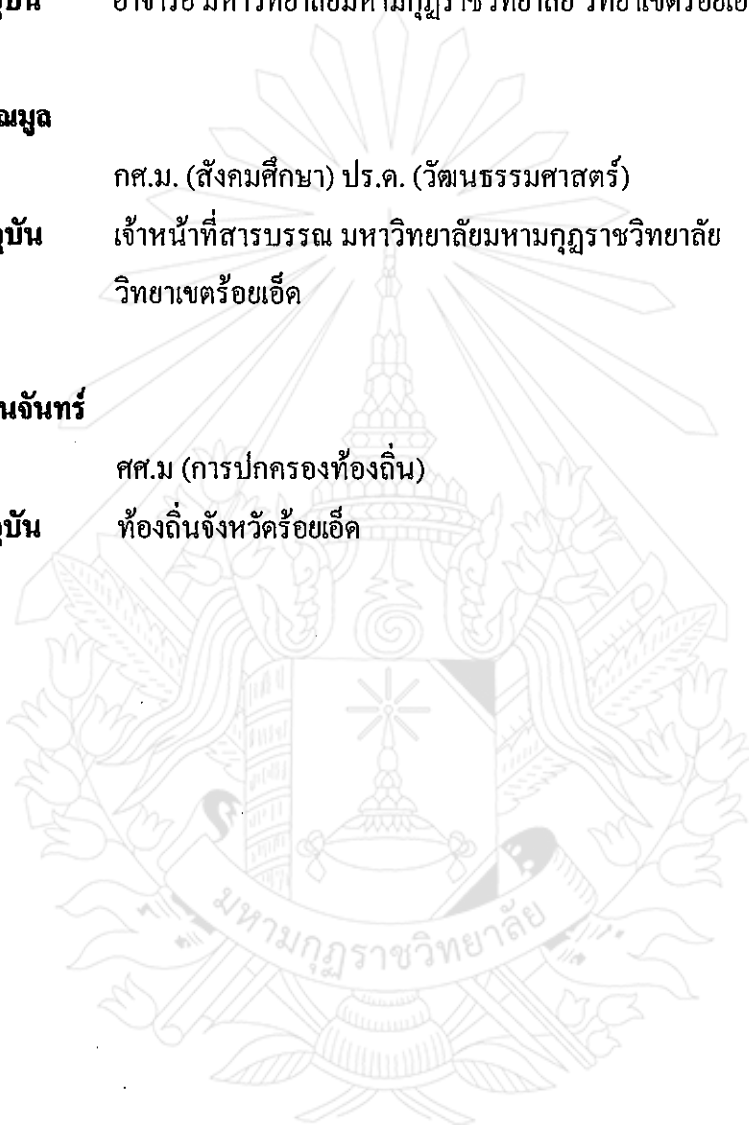
การศึกษา ป.ธ. ๕, พ.ม., ศน.บ. (ศึกษาศาสตร์) M.A. (Pol.Sc.), Ph.D. (Pol. Sc.)  
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

### ๒. ดร. ประทีศ โบราณมูล

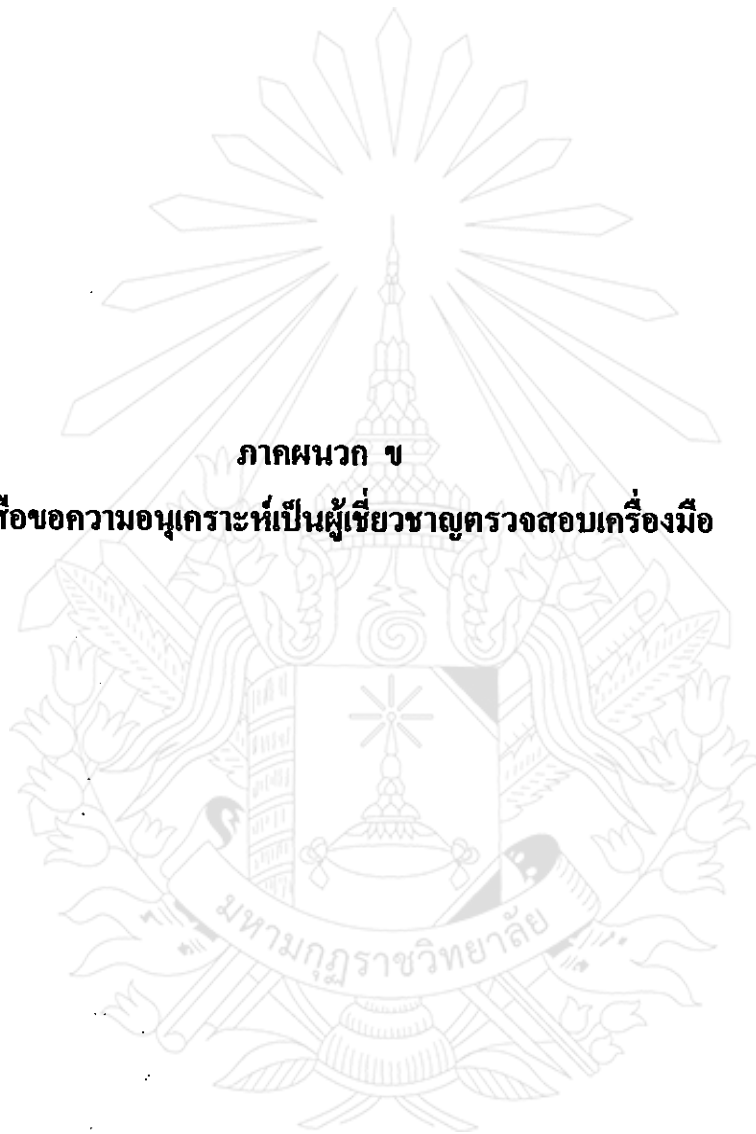
การศึกษา กศ.ม. (สังคมศึกษา) ปร.ค. (วัฒนธรรมศาสตร์)  
ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด

### ๓. นายโรจน์พงษ์ แก่นจันทร์

การศึกษา ศศ.ม (การปกครองท้องถิ่น)  
ตำแหน่งปัจจุบัน ท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด



**ภาคผนวก ข**  
**หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ**





ศร 6015/ว 106

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง  
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

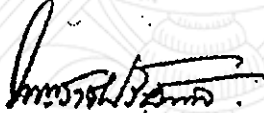
เจริญพร ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง

ด้วย นายครองศักดิ์ ทะนงอาษา นักศึกษาศาขวิชารัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัย  
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู้ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่ง  
เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์  
จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

  
(พระราชปริยัติวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

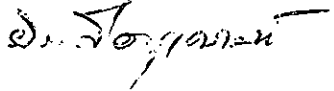
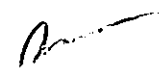
ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

  
  
(๑๑๖,๑๖/๑๒๖๖ ๙๑๑๖๖)





ศร 6015/ว 106

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง  
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

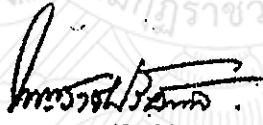
เจริญพร ดร. ประพิศ โบราณมูล

ด้วย นายครองศักดิ์ ทะนงอาษา นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัย  
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค้อ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่ง  
เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์  
จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

  
(พระราชปรีชิตวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

  
๒๐ พค ๕๓



ศร 6015/ว 106

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง  
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายโรจน์พงษ์ แก่นจันทร์

ด้วย นายครองศักดิ์ ทะนงอาษา นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค้อ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

  
(พระราชปริยัติวิมล)

รองอธิการบดี

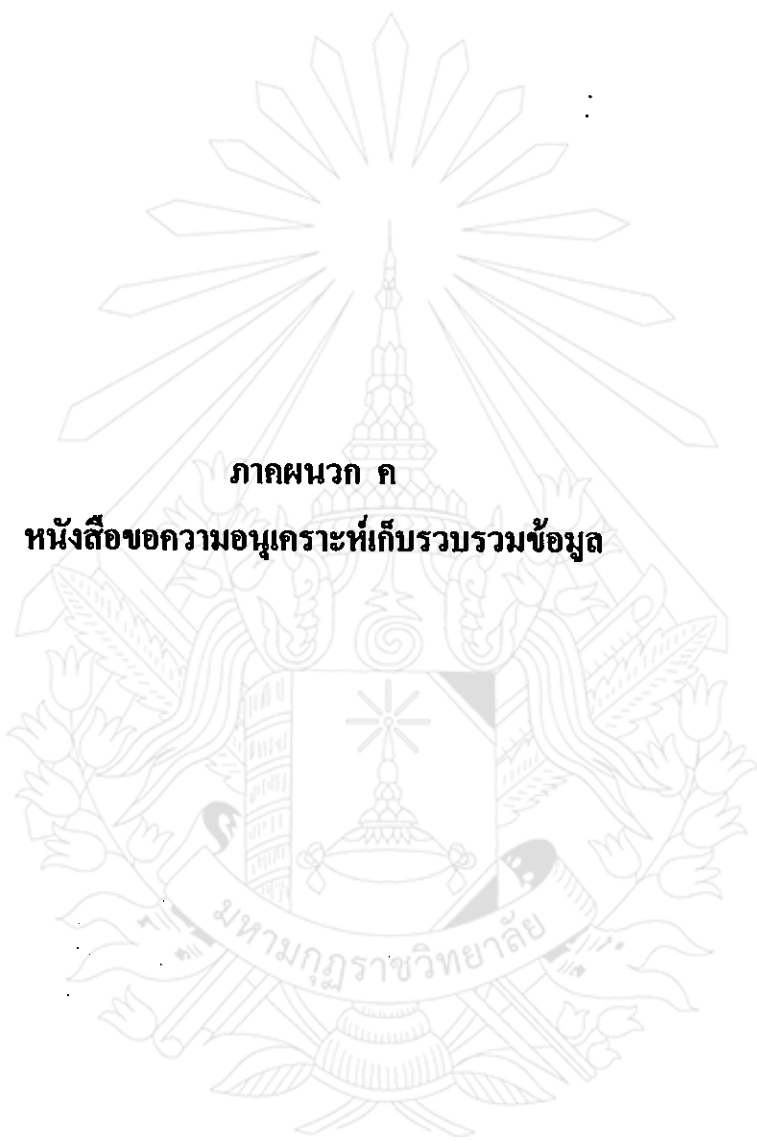
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด  
ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)



ภาคผนวก ก  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ศธ 6015/ว 107

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง  
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

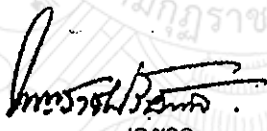
เจริญพร นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่

ด้วย นายครองศักดิ์ ทะนงอาษา นักศึกษาศาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัย  
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา  
ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์  
จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

  
(พระราชปรีดีวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

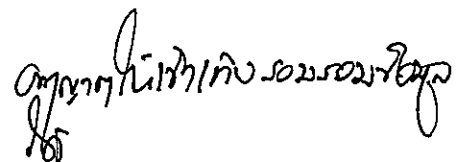
ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี


ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

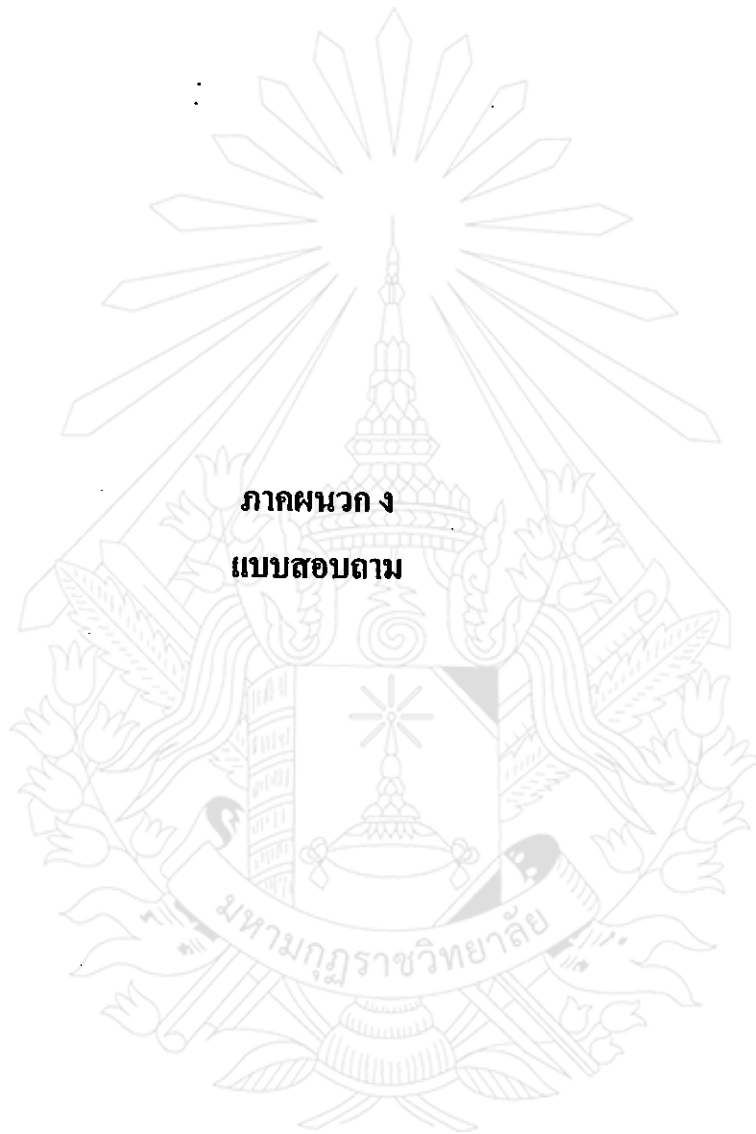
โทร. 0-4351-8364,0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)



  
(เกษมเดช มุกตพันธ์)  
คณบดี ม.บ.ร้อยเอ็ด



ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย****เรื่อง**

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่  
อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด**

**คำชี้แจง**

๑. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอนคือ

**ตอนที่ ๑** แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

**ตอนที่ ๒** แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

**ตอนที่ ๓** แบบสอบถามข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

๒. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูง ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายครองศักดิ์ ทะนงอาษา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

**ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

**๑. เพศ**

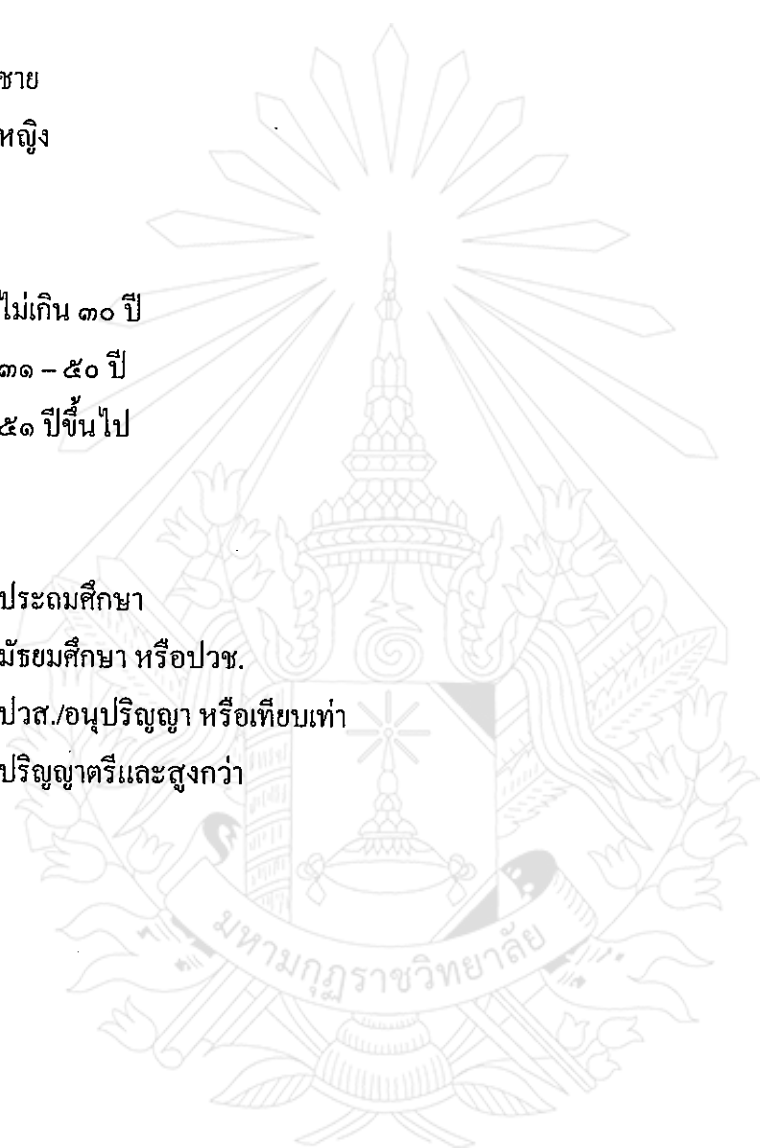
- ( ) ชาย  
( ) หญิง

**๒. อายุ**

- ( ) ไม่เกิน ๓๐ ปี  
( ) ๓๑ - ๕๐ ปี  
( ) ๕๑ ปีขึ้นไป

**๓. ระดับการศึกษา**

- ( ) ประถมศึกษา  
( ) มัธยมศึกษา หรือ ปวช.  
( ) ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า  
( ) ปริญญาตรีและสูงกว่า



**ตอนที่ ๒ แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงอย่างเดียว ที่ตรงกับ  
ความคิดเห็นของท่าน

ค่าของคะแนนแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
พึงพอใจมาก	๔	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
พึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

ข้อ	การบริการงานการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.	การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน					
๒.	มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง					
๓.	มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน					
๔.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน					
๕.	การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
๖.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว					
๗.	ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน					
๘.	กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้บริการอย่างรวดเร็ว					
๙.	การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด					



ข้อ	การบริการงานการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๐.	ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
๑๑.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน					
๑๒.	สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้					
๑๓.	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อชี้แจงในการให้บริการแต่ละประเภท					
๑๔.	มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ					
๑๕.	มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑.	การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย					
๒.	การต้อนรับ การทักทาย กริยามารยาทที่เหมาะสม					
๓.	ความช่วยเหลือ แนะนำ ของเจ้าหน้าที่แก่ประชาชนในการมาติดต่อ					
๔.	ความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
๕.	ความกระตือรือร้น และตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
๖.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือกรณีผู้มารับบริการอ่านหนังสือไม่ออก					
๘.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำงานการให้บริการแล้วเสร็จ					
๙.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง					
๑๐.	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ					

ข้อ	การบริการงานการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๑.	เจ้าหน้าที่ชี้ระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๑๒.	เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกำหนดกับทุกคน					
๑๓.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑.	มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง					
๒.	ทางเข้า-ออก มีป้ายบอกชัดเจน					
๓.	จำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการเพียงพอ					
๔.	การจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อแจ้งพัก กับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เหมาะสม					
๕.	การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี					
๖.	มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง					
๗.	การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ					
๘.	มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการ					
๙.	มีบริการหนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับ/สิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้อ่านขณะที่รอรับบริการ					
๑๐.	มีจุดบริการน้ำดื่ม					
๑๑.	มีโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอรับบริการ					

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามสาร จังหวัดร้อยเอ็ด**

**๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....

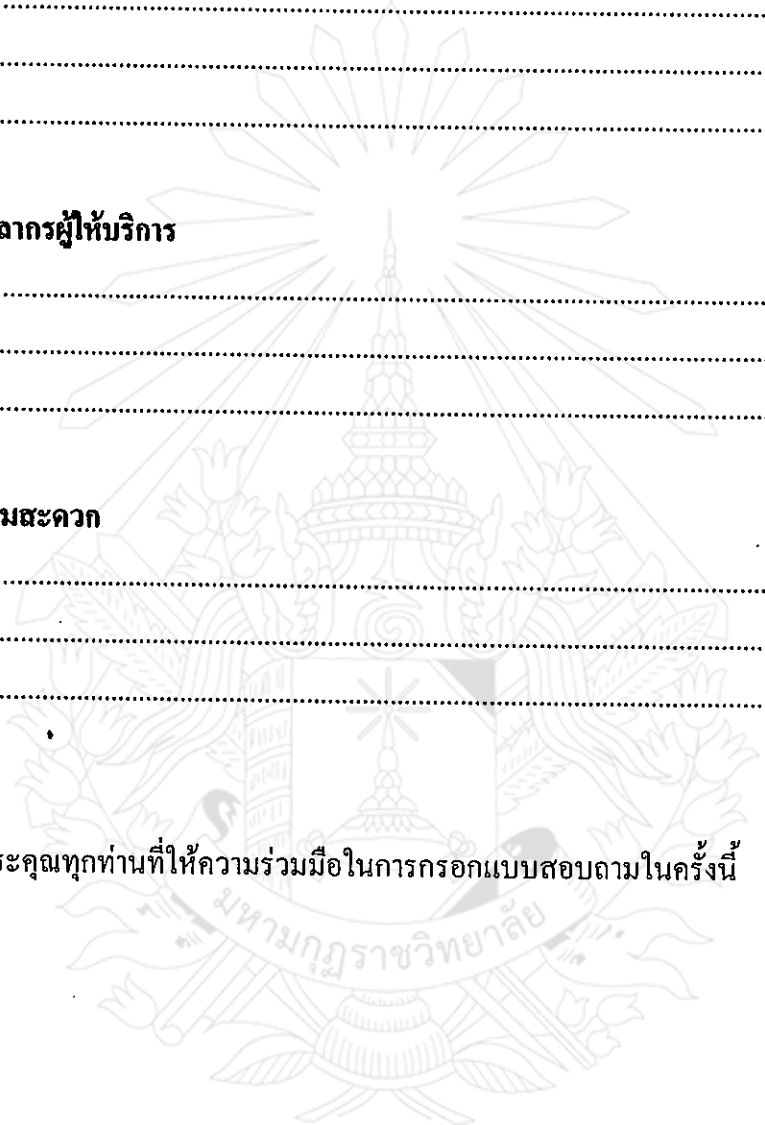
**๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....

**๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้



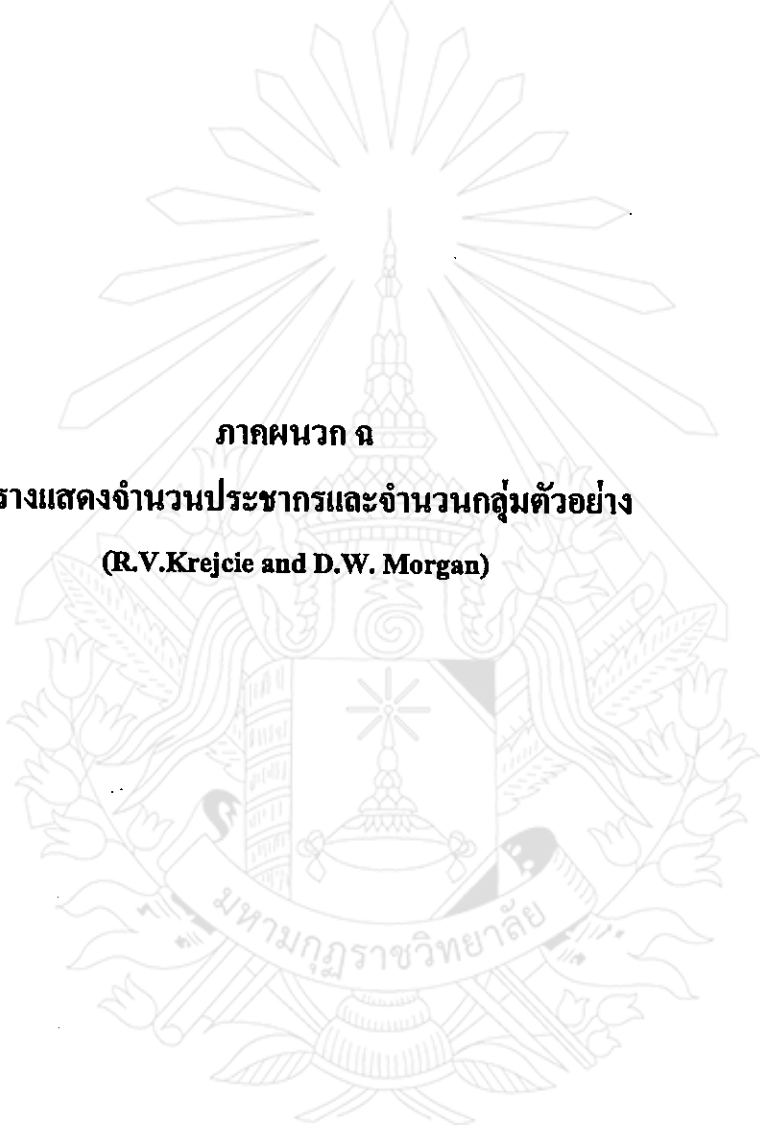


**ภาคผนวก จ**  
**คำอธิบายจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**

ตารางแสดง ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t-test) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (C)

ข้อ	7ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
๑.	๑.๕๖	๒๑.	๗.๗๒
๒.	๑.๗๗	๒๒.	๑.๕๓
๓.	๑.๗๗	๒๓.	๒.๕๒
๔.	๒.๕๒	๒๔.	๓.๔๕
๕.	๑.๗๕	๒๕.	๖.๒๗
๖.	๒.๖๒	๒๖.	๓.๕๔
๗.	๒.๗๗	๒๗.	๑.๕๕
๘.	๒.๖๕	๒๘.	๒.๕๔
๙.	๓.๕๒	๒๙.	๒.๑๗
๑๐.	๔.๕๒	๓๐.	๑.๕๗
๑๑.	๕.๑๐	๓๑.	๓.๕๗
๑๒.	๑.๗๖	๓๒.	๑.๕๒
๑๓.	๒.๗๑	๓๓.	๒.๖๗
๑๔.	๓.๔๓	๓๔.	๑.๗๗
๑๕.	๔.๔๓	๓๕.	๑.๗๖
๑๖.	๓.๐๒	๓๖.	๒.๕๔
๑๗.	๓.๕๔	๓๗.	๓.๑๒
๑๘.	๑.๕๗	๓๘.	๑.๕๗
๑๙.	๑.๕๖	๓๙.	๑.๗๖
๒๐.	๓.๕๐		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = ๐.๗๒



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

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

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑๐	๑๐	๒๒๐	๑๔๐	๑๒๐๐	๒๕๑
๑๕	๑๔	๒๓๐	๑๔๔	๑๓๐๐	๒๕๗
๒๐	๑๕	๒๔๐	๑๔๘	๑๔๐๐	๓๐๒
๒๕	๒๔	๒๕๐	๑๕๒	๑๕๐๐	๓๐๖
๓๐	๒๘	๒๖๐	๑๕๕	๑๖๐๐	๓๑๐
๓๕	๓๒	๒๗๐	๑๕๙	๑๗๐๐	๓๑๓
๔๐	๓๖	๒๘๐	๑๖๒	๑๘๐๐	๓๑๗
๔๕	๔๐	๒๙๐	๑๖๕	๑๙๐๐	๓๒๐
๕๐	๔๔	๓๐๐	๑๖๙	๒๐๐๐	๓๒๒
๕๕	๔๘	๓๑๐	๑๗๓	๒๑๐๐	๓๒๖
๖๐	๕๒	๓๒๐	๑๗๖	๒๒๐๐	๓๓๑
๖๕	๕๖	๓๓๐	๑๗๙	๒๓๐๐	๓๓๕
๗๐	๕๙	๓๔๐	๑๘๑	๒๔๐๐	๓๓๘
๗๕	๖๓	๓๕๐	๑๘๔	๒๕๐๐	๓๔๑
๘๐	๖๖	๓๖๐	๑๘๗	๒๖๐๐	๓๔๖
๘๕	๗๐	๓๗๐	๑๙๐	๒๗๐๐	๓๕๑
๙๐	๗๓	๓๘๐	๑๙๓	๒๘๐๐	๓๕๔
๙๕	๗๖	๓๙๐	๑๙๖	๒๙๐๐	๓๕๗
๑๐๐	๘๐	๔๐๐	๑๙๙	๓๐๐๐	๓๖๑
๑๑๐	๘๖	๔๑๐	๒๐๒	๓๑๐๐	๓๖๔
๑๒๐	๙๒	๔๒๐	๒๐๕	๓๒๐๐	๓๖๗
๑๓๐	๙๗	๔๓๐	๒๐๘	๓๓๐๐	๓๖๘
๑๔๐	๑๐๓	๔๔๐	๒๑๑	๓๔๐๐	๓๖๙
๑๕๐	๑๐๘	๔๕๐	๒๑๔	๓๕๐๐	๓๗๐
๑๖๐	๑๑๓	๔๖๐	๒๑๗	๓๖๐๐	๓๗๑

จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
๑๗๐	๑๑๘	๘๕๐	๒๖๕	๓๐๐๐๐	๓๗๕
๑๘๐	๑๒๓	๙๐๐	๒๖๕	๔๐๐๐๐	๓๘๐
๑๙๐	๑๒๗	๙๕๐	๒๗๔	๕๐๐๐๐	๓๘๑
๒๐๐	๑๓๒	๑๐๐๐	๒๗๘	๖๕๐๐๐	๓๘๒
๒๑๐	๑๓๖	๑๑๐๐	๒๘๕	๑๐๐๐๐๐	๓๘๔

ที่มา : บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๔๐.





## ประวัติผู้วิจัย

**ชื่อ-สกุล** : นายครองศักดิ์ ทะนงอาษา  
**วัน/เดือน/ปี เกิด** : วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๑๒  
**ที่อยู่ปัจจุบัน** : บ้านเลขที่ ๘๖ หมู่ที่ ๘ ตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ  
จังหวัดร้อยเอ็ด

### การศึกษา

พ.ศ. ๒๕๕๐ : ปริญญาสาสนศาสตร์บัณฑิต (รัฐศาสตร์การปกครอง)  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

### ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

พ.ศ. ๒๕๔๘ : สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด  
(รองประธานสภา)

พ.ศ. ๒๕๕๒ : สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สมัยที่ ๒)  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอบางสามรถ จังหวัดร้อยเอ็ด

