



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอีป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้อค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด จำนวน 3,368 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 358 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ได้คะแนน 10 คะแนน จำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ได้คะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ได้คะแนน 10 คะแนน

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ได้คะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ได้คะแนน 10 คะแนน

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

2.1 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ได้คะแนน 10 คะแนน

2.2 งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ได้คะแนน 9 คะแนน

2.3 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ได้คะแนน 10 คะแนน

2.4 งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ได้คะแนน 10 คะแนน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้นในทุกช่องทางที่ให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการจัดภูมิทัศน์สวยงาม และจัดให้มีที่จอดรถที่มั่นคง เหมาะสมและเพียงพอ

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เช่น ลงพื้นที่สำรวจถนนในชุมชนเนื่องจากในฤดูฝนมีขยะอุดตันทางระบายน้ำทำให้น้ำท่วมขัง (บ้านทุ่งมั่ง ม.2) และน้ำประปาไม่เพียงพอใช้อุปโภคบริโภคของประชาชนให้ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไข เป็นต้น
- 2) งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับขั้นตอนให้สะดวกไม่ยุ่งยาก, ให้ข้อเสนอแนะและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน เช่น ลงพื้นที่จัดเก็บภาษีในส่วนที่ตกหล่น และอธิบายอัตราค่าชำระภาษีประจำปีให้ประชาชนที่สงสัยทราบอย่างละเอียด เป็นต้น
- 3) งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมข้อเสนอแนะและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน เช่น การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อรองรับสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ และจัดให้มีการอบรมอาชีพหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนเรื่องงบประมาณ เป็นต้น
- 4) งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการเข้าถึงได้ง่าย เช่น จัดให้มีการอบรมในชุมชนทุกหมู่เรื่องการป้องกันโรคที่เกิดจากสัตว์ทุกชนิด จัดโครงการการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าปีละ 2 ครั้ง และสำรวจตัวที่ตกหล่นจากการดำเนินโครงการแล้วติดตามดำเนินการเพิ่มเติม เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

- 1) ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกงานและทุกปีงบประมาณ
- 2) ควรมีการนำศึกษาและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่จะเสริมสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- 3) ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่ดีที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งในภาพรวมในแต่ละ ด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วน ตำบลอียิปาด ได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุก ด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทาง การศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลอียิปาดอาจไม่สามารถสนองต่อความ ต้องการของและเป็นที่พึงพอใจของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะมึมมองที่จะสะท้อนให้ เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอียิปาดขอน้อมรับข้อเสนอแนะ และขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการ ปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย

คำนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ ตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพราะประชาชนในท้องถิ่นทราบปัญหาเป็นอย่างดีและยังมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถในการประเมินและการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้รับความไว้วางใจมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ให้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ได้ดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ คณะผู้ประเมินขอขอบคุณ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ และกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ตลอดจนถึงประชาชนที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ จนครบถ้วนอย่างดียิ่ง

คณะผู้ประเมินและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปบูรณาการใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส
หัวหน้าโครงการวิจัย
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ค่านิยมศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการประเมิน.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่การประเมิน.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	15
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
ตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
การประเมินผลและการให้คะแนน.....	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	41
สรุปผล.....	41
อภิปรายผล.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	53
ผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย.....	54
ผนวก ข ภาพการติดต่อประสานงาน/เก็บข้อมูล/กิจกรรม.....	61
ผนวก ค คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจ.....	65

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงจำนวนครัวเรือนและประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ในภาพรวมและจำแนกตามเพศของแต่ละหมู่บ้าน.....	12
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 358 คน.....	32
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน 4 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน.....	33
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 1 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	34
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 2 งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	35
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 3 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ...	37
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 4 งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	38

๗

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 249-254 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ทั้งนี้ได้กำหนดพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แก้ไขเปลี่ยนแปลงฉบับที่ 2 ปี 2562 ว่าด้วย หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระในการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ตามข้อ 7 ภายใต้มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาจจัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้ ในมติที่ 1 ด้านประสิทธิผล คือ การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สนองต่อความต้องการและการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น มติที่ 3 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น และมติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 การจัดตั้งองค์กรบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง โดยการกระจายอำนาจสู่

ท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ปีพ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 (ฉบับที่ 3) ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อคณะผู้บริหาร เรียกประธานกรรมการบริหารโดยเปลี่ยนตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะ ผู้บริหาร ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ให้ไว้ ณ วันที่ 15 เมษายน พ.ศ.2562 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายคือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น จนถึงปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จัดตั้งขึ้นโดยมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 บัญญัติให้ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และให้โอนบรรดางบประมาณและทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล อันเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดไว้ว่าจะให้มีการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นให้อำนาจในการกำหนดนโยบาย การพัฒนา การจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และการวางผังเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการปกครองตนเองในระบบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2539

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจการปฏิบัติงานที่กำหนดให้ประเมิน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี
- 3) งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ)
- 4) งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอียิปัด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีหมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 11 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 3,368 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปัด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จำนวน 358 คน

1.3 ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปัด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดให้ทำการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจงานให้บริการ จำนวน 5 งาน คือ

- 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี
- 3) งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ)
- 4) งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

1.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินครั้งนี้ คณะผู้ประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เฉพาะเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปัด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

1.5 ขอบเขตระยะเวลา

ขอบเขตระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปัด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2563 คณะผู้ประเมินใช้ขอบเขตระยะเวลาดังนี้

- 1) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปัด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยผู้ประเมินใช้ฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563
- 2) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม 2563
- 3) ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปัด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ คือ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม 2563

คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2563 คณะผู้ประเมินกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในเชิงบวก และ/หรือ ความรู้สึกพึงพอใจในเชิงลบของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษกำหนดกรอบที่จะประเมินประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการต่างๆ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และการให้บริการมีความรวดเร็ว และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ เช่น มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม และช่องทางการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำ งามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น หิ้งน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน และการจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถ สะดวกสบายอย่างเพียงพอ

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ได้สรุปแนวความคิดของนักวิชาการและนักปกครองที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้ ส่วนใหญ่มีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

เดเนียล วิท (Daniel Wit) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway) (1951 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

โจน เจ. คลาร์ก (John J. Clarke) (1957 : 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการ ปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะและหน่วยการปกครอง ดังกล่าวนี้อาจตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

แฮร์ริส จี. มอนตากู (Haris G. Montagu) (1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถใช้ได้โดยปราศจาก การควบคุมของหน่วย การบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อีไมล์ เจ. ซัดดี้ (Emile J. Sady) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำจากรัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจการ ใน

ท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้ (อุทัย หิรัญโต, 2523:4)

ประธาน คงฤทธิศึกษากร นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครอง ของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มี อำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุม ของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (อุทัย หิรัญ-โต, 2523 : 2)

วิลเลียม เอ.ร็อบสัน (William A. Robson) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ (William A. Robson, 1953:574)

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร : 2539)

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหาร ส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขต ที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครอง ท้องถิ่นระดับใด จึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และ เพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้น ๆ

4. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครอง ท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมี คณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจาก รัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อ นำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจาก รัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่าง รอบคอบ
4. เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบ ประชาธิปไตย แก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือก เข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่าย นิติบัญญัติของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติ หน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ ถึงกระบวนการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

3. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในอันที่ จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้ สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการ ปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการ ปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518 : 6-7) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับ เลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการ ของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงาน ท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมี ส่วนร่วม ทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

3.2 การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็น การปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครอง ซึ่ง ผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจาก

ประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึก ในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกุล, 2521 : 6-7)

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่ง ของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของ ระบบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิขิต ธีรเวคิน, 2525 : 3)

3.3 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระ ของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539 : 28-29)

1) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

2) รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการ ที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่า ผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าว

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่า จะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการ เฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทย ผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ (วิญญู อังคมารักษ์, 2518 : 98)

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวัง ทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2528 : 3-4) ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญ ของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวังและได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง ของขอบเขต การกระจายอำนาจและการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมาก และมีมานานตั้งแต่สมัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 กล่าวคือ ได้มีการถกเถียงถึงความพร้อมของประชาชนต่อการปกครองตนเอง มาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน แต่จากความสำเร็จของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวม เป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบ สนองแก้ปัญหา ด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ ฯลฯ

4. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 22)

4.1 สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

4.2 พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

4.3 การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการ ปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4.4 องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

4.5 การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

4.6 อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

4.7 งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขต ที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุง ท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

4.8 การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระ ในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่าอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็น รัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล, 2521 : 10) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรม การปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็น ในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครอง ตนเองอย่างกว้างขวาง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่การประเมิน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งและขนาดพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ตั้งอยู่ที่บ้านอีปาด หมู่ที่ 1 ตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอกันทรารมย์ ซึ่งห่างจากอำเภอกันทรารมย์ ประมาณ 20 กิโลเมตร โดยเส้นทางหลวงหมายเลข 2068 สายกันทรารมย์ – บ้านดำน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 และใช้เป็นศูนย์กลางการพัฒนาในเขตตำบลอีปาด ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่ในตำบลอีปาด รวม 3 บ้าน 5 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านอีปาด, หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 4 บ้านทุ่งมั่ง และ หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 5 บ้านหนองไฮ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด คือ www.epad.go.th เบอร์โทรศัพท์และโทรสาร : 0 4591 5866 มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อเขตตำบลแดงหม้อ, ตำบลนาคำใหญ่, ตำบลธาตุน้อย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดอุบลราชธานี
ทิศใต้	ติดต่อเขตตำบลบัวน้อย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
ทิศตะวันออก	ติดต่อเขตตำบลเมืองน้อย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
ทิศตะวันตก	ติดต่อเขตอำเภอบึงบอน อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีลักษณะคล้ายคลึงกับพื้นที่ตำบลอื่น ๆ ในอำเภอกันทรารมย์ คือ มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม เหมาะสำหรับการเกษตร

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ต้นเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงปลายเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนจะมีอุณหภูมิสูงสุดถึง 40 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ต้นเดือนมิถุนายนไปจนถึงปลายเดือนกันยายน ฝนตกมากในช่วงเดือนมิถุนายน-กันยายน แต่อาจเกิด “ฝนทิ้งช่วง” ซึ่งบางครั้งอาจจะนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ส่งผลให้การทำนาในพื้นที่สูงประสบภัยแล้งได้ แต่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ต้นเดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคม ในช่วงเดือนตุลาคมเป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่น้อย อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนองร่วมด้วยในบางช่วง

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินเป็นดินร่วนปนทราย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ ห้วยคำ มีหนองน้ำ 5 แห่ง ได้แก่ หนองมั่ง, หนองอีข้า, หนองไฮ, หนองซอน และหนองแคน และมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ฝาย 6 แห่ง, บ่อโยก 6 แห่ง, บ่อบาดาล 849 แห่ง และระบบประปาหมู่บ้าน 2 แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดมีป่าไม้ขนาดใหญ่ทั้งหมด 12 แห่ง ป่าไม้เป็นลักษณะไม้ยืนต้นทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลอีปาดไม่ได้แยกมาจากตำบลใด สาเหตุที่เอาชื่อบ้านอีปาดเป็นชื่อตำบล ก็เพราะว่าหมู่บ้านอีปาดได้มาก่อนตั้งก่อนหมู่บ้านอื่น ๆ และมีจำนวนครัวเรือน ประชากรมากกว่าหมู่บ้านอื่น ๆ อาศัยอยู่ประกอบไปด้วย 3 บ้าน 5 หมู่ คือ บ้านอีปาด หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งมั่ง หมู่ที่ 2,4 และบ้านหนองไฮ หมู่ที่ 3,5 ขึ้นต่ออำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีพื้นที่ประมาณ 47 ตารางกิโลเมตร หรือ 29,374 ไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดแบ่งส่วนงานเป็น สำนักงานปลัด, กองคลัง และกองช่าง

2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดทั้งหมดเป็น 1 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภา 5 เขตเลือกตั้ง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองด้วยดีเสมอมาและประชาชนยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลือ เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด เช่น การประชุมประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ครั้ง เป็นต้น

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

จำนวนประชากร 3,368 คน แยกเป็น เพศชาย 1,657 คน และเพศหญิง 1,711 คน และจำนวนครัวเรือน 849 ครัวเรือน จำแนกตามหมู่บ้าน ดังสรุปในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1

แสดงจำนวนครัวเรือนและประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ในภาพรวม และจำแนกตามเพศของแต่ละหมู่บ้าน

จำนวนชุมชน 5 ชุมชน					
ชุมชนที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	หญิง	ชาย	รวม
1	บ้านอีปาด	245	459	450	909
2	บ้านทุ่งมั่ง	177	371	347	718
3	บ้านหนองไฮ	153	337	292	629
4	บ้านทุ่งมั่ง	137	274	283	557
5	บ้านหนองไฮ	137	270	285	555
รวม		849	1,711	1,657	3,368

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักบริหารทะเบียนกรมการปกครองอำเภอกันทรารมย์ ณ วันที่ 4 พฤศจิกายน 59

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กเล็กร่วมกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด (ระดับก่อนวัยเรียน) ด้วยการสนับสนุนวัสดุ-อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน และการสนับสนุนอาหารเสริม (นม) อาหารกลางวัน ให้กับโรงเรียนในเขตพื้นที่ได้แก่ โรงเรียนบ้านอีปาด โรงเรียนบ้านทุ่งมั่ง โรงเรียนบ้านหนองไฮ และโรงเรียนประสานมิตรวิทยา โดยได้ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียนมาโดยตลอด

4.2 สาธารณสุข

ประชากรในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ โรคที่มักเกิดกับประชาชนส่วนใหญ่ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน และโรคอื่น ๆ ตามฤดูกาล เช่น โรคไข้เลือดออก ไข้หวัด เป็นต้น ส่วนประชาชนในวัยทำงานมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการใช้สารเคมีเนื่องจากส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมตลอดทั้งปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูได้ตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตพื้นที่ ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งมั่ง อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 80 คน จัดกิจกรรมและสนับสนุนงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยและทำลายทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว และประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ไข และจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาขององค์การ

บริหารส่วนตำบล อีปาดสามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่อยู่อย่างจำกัด โดยการ จัดทำโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดในพื้นที่จุดเสี่ยง ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก ป้ายบอกทาง รวมทั้งได้ตั้งจุดบริการประชาชนในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรีงานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตร หลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะ วิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำชุมชน การขอกำลังตำรวจ อปพร. เพื่อมาอำนวยความสะดวก ช่วย ระวังเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดเลยยังเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ทาง องค์กรบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีการแก้ไขให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดส่วนใหญ่จะพบในกลุ่มวัยรุ่นซึ่งเป็นผู้ เสพมากกว่าผู้ค้า ซึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดได้จัดให้มีการณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้ง เบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ห่างไกลยาเสพติด และให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ ตำรวจและฝ่ายปกครองในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดด้วยดีตลอดมา

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ด้วยการจ่ายเบี้ยยังชีพ ให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์, รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็ก แรกเกิด, ประสานการทำบัตรประจำตัวผู้พิการ และตั้งงบประมาณในการช่วยเหลือสงเคราะห์ประชาชนกรณี เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติต่าง ๆ

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.1 การคมนาคมขนส่ง มีเส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและ พื้นที่ใกล้เคียงมีเป็นทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2068 สายอำเภอกันทรารมย์ – บ้านด่าน

5.2 การไฟฟ้า มีการขยายเขตไฟฟ้า ซึ่งปัจจุบันประชาชนในเขตพื้นที่มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100 แต่ไฟฟ้าส่องสว่างในถนนหรือที่สาธารณะยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด

5.3 การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด มีระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1) ประปาบาดาลขนาดใหญ่ บ้านทุ่งมั่ง ตั้งอยู่ที่บ้านทุ่งมั่ง หมู่ที่ 2 ใช้ร่วมกันระหว่าง หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 4 ตั้งอยู่ที่ บ้านทุ่งมั่ง หมู่ที่ 2 บริหารกิจการประปาโดยคณะกรรมการชุมชน จำนวน ครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 308 หลังคาเรือน แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้มาจากแหล่งน้ำใต้ดิน

2) ประปาบาดาลขนาดใหญ่ บ้านอีปาด หมู่ที่ 1 ตั้งอยู่ที่ บ้านอีปาด หมู่ที่ 1 บริหาร กิจการประปาโดย คณะกรรมการชุมชน จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 245 หลังคาเรือน แหล่งน้ำดิบที่ใช้ ผลิตน้ำประปาได้มาจากแหล่งน้ำใต้ดิน

ซึ่งยังไม่ครอบคลุมการให้บริการทุกหลักคาเรือน เนื่องจากชุมชนต่าง ๆ มีพื้นที่ตั้งอยู่ห่างกัน มาก และในขณะนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนเฉพาะกิจเพื่อ ก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่อีกหนึ่งแห่งอยู่ระหว่างการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่ง เมื่อดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จก็จะทำให้ประชาชนในเขตตำบลอีปาดมีน้ำประปาใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคได้ อย่างทั่วถึง

5.4 โทรศัพท์

องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดา มีโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ 5 หมายเลข, โทรศัพท์ส่วนบุคคล 5 หมายเลข, ซุมนสายโทรศัพท์ 1 ซุมนสาย และหอกระจายข่าว จำนวน 6 แห่ง

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดา มีไปรษณีย์ (ตำบล) ให้บริการรับ - ฝาก จำนวน 1 แห่ง และมีรถประจำทางให้บริการ ไป - กลับ ถึงอำเภอกันทรารมย์ วันละ 1 รอบ

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตร เช่น ทำนา ทำสวน ทำไร่ หมุนเวียนตลอดทั้งปี

6.2 การประมง ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดาไม่มีการประมง มีเฉพาะการเลี้ยงปลาในบ่อไว้เพื่อบริโภคในครัวเรือน และการจับปลาธรรมชาติเพื่อเป็นอาหาร

6.3 การปศุสัตว์ ส่วนใหญ่เป็นการประกอบในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยง ไก่ เป็ด สุกร โค เป็นต้น

6.4 การบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดา มีบริการร้านอาหาร 6 แห่ง, ร้านอินเทอร์เน็ต 3 แห่ง, ร้านซ่อม 5 แห่ง, ร้านปะยาง 1 แห่ง, ป้อมหลอด 2 แห่ง, ป้อมหยอดเหรียญ 1 แห่ง และน้ำดื่มหยอดเหรียญ 1 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดาไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ เช่น ประเพณีบุญบั้งไฟ เป็นต้น

6.6 อุตสาหกรรม องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดา มีกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เช่น โรงผลิตน้ำดื่ม 1 แห่ง และโรงสีข้าวขนาดเล็ก 9 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดา มีร้านค้าต่าง ๆ รวม 26 แห่ง

6.8 แรงงาน เนื่องจากในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดา ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัทห้างร้านใหญ่ ๆ จึงไม่มีการจ้างแรงงานเยอะ ส่วนใหญ่จะเป็นการจ้างแรงงานด้านการเกษตร และเป็นการจ้างแรงงานตามฤดูกาล

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดา มีวัดจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ วัดบ้านอียิปดา วัดบ้านทุ่งมั่ง และวัดบ้านหนองไฮ ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.77 และนับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.23

7.2 ประเพณีและงานประจำปี ได้แก่ บุญคูณลาน (บุญกุ่มข้าวใหญ่), ประเพณีสงกรานต์, ประเพณีบุญบั้งไฟ, บุญเข้าพรรษา, บุญเข้าประดัดดิน, บุญข้าวสาก, บุญออกพรรษา และบุญกฐิน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น มี 4 ประเภท ได้แก่

1) ประเภทด้านเป่ามนต์รักษาโรค เช่น การเป่ามนต์รักษาอาการเด็กไม่สบายเป็นไข้ ตัวร้อน และการเป่ามนต์รักษาอาการกระดูกเคลื่อน กระดูกแตก หรือจากอุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น

2) ประเภทหมอสูตรขวัญ หมอสูตรขวัญในงานพิธีต่าง ๆ ทั้งพิธีมงคล และอัปมงคล โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ พาชขวัญ และกระเทง เป็นต้น (ตามพิธีกรรมนั้น ๆ)

3) ประเภทเครื่องจักสาน เป็นการจักสานจากไม้ไผ่ เช่น ช่อ งา กระจังและกระจับขั่ว

4) ประเภท สมุนไพรพื้นบ้าน เป็นการใช้สมุนไพรพื้นบ้านเป็นยารักษาโรค เช่น โรคตกขาว ริดสีดวง รักษาเมล็ดลูกอ๊ากเสบ โรคกระเพาะอาหาร รักษาุงสวัด เริมและโรค เบื่อเมาจากสารเคมี เป็นต้น

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ มีสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกส่วนใหญ่เป็นสินค้าด้านการเกษตร เช่น พริกแห้ง หอม และกระเทียม เป็นต้น

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ได้แก่ ห้วยคำ มีหนองน้ำ 5 แห่ง คือ หนองม่วง, หนองอีข้า, หนองไฮ, หนองขอนแก่นและหนองแคน นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ฝาย 6 แห่ง, บ่อโยก 6 แห่ง, บ่อบาดาล 849 แห่ง และระบบประปาหมู่บ้าน 2 แห่ง ส่วนน้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำประปาบาดาล และน้ำจากการเจาะบ่อบาดาล ทั้งใช้ในครัวเรือนและใช้ในภาคการเกษตร ส่วนน้ำฝนปัจจุบันไม่นิยมเก็บไว้บริโภคเพราะมีการปนเปื้อนสารพิษมากขึ้น

8.2 ป่าไม้ ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ มีป่าไม้ขนาดใหญ่ทั้งหมด 12 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นไม้เป็นไม้ยืนต้นทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก

9. ข้อมูลอื่น ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์มีกลุ่มมวลชนจัดตั้งหลายกลุ่ม ประกอบด้วย ลูกเสือชาวบ้าน, ไทยอาสาป้องกันชาติ, อปพร., กลุ่มอาชีพต่าง ๆ, อาสาป้องกันและปราบปรามยาเสพติด, อาสาสมัครพัฒนาประชาธิปไตย และชุดรักษาความสงบประจำหมู่บ้าน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่จะต้องตระหนักถึง ภารกิจหลักในการให้บริการต่อประชาชนทุกภาคส่วนที่ขอรับบริการ

1. ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะที่เดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือ ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการดังนี้

2.1 การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2.2 ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

2.4 มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด

2.5 ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมลล์ ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

2.6 ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

2.7 มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

2.8 มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

2.9 บรรยากาศของความสนุกสนาน

2.10 มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

วรุณพร บุญสมบัติ (2548). ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่น ตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่า การให้บริการว่า คือ ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการ พัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ ประชาชนได้รับ

บริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งใน การให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. ลักษณะของการบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (อ๋างใน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547 : 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

3.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

3.4 หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

3.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สงครามชัย ลีทองดี และคณะ (2544: 14) ได้อธิบายลักษณะที่ดีของการบริการโดยใช้ตัวอักษรย่อของคำว่า SERVICE ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541: 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อวัน เวลา ใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547: 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมา อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การ บริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ เป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองความต้องการผู้มารับบริการโดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ เป็นงาน ที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับ ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในหลายๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวัง ไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วน ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของ บุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้ง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและวาทีนี้ ไล้จ้อ (2549) ได้ ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความ ต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่ง หนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วย การตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับ ตอบแทนแตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงใน สถานการณ์หนึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลใน แต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจาก การพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควร จะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิด ความ พึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้ หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎี ของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

3.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (1970) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้นซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ ไว้ดังนี้

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใด ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนอง แล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนอง โดย ให้ชุดแต่งกาย ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงานตอบสนอง โดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็น ผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ได้ทำงานตามที่ต้องการ

3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (McClelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามคนต่างก็ดิ้นรนชวนหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มากน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคสลาหรือหวังผลไม่ได้

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาท้าทายคนอื่นให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไฝหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรไมตรีและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากที่สุดคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีกซึ่งความต้องการของ

มนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้เท่าที่ ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ดังที่ได้นำเสนอต่อไปนี้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยการใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ในด้านการบริการ 5 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ครอบคลุมใน 5 งานภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 4.27

องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพรพิสัย (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุทุมพรพิสัย อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจผู้มาใช้บริการในหน่วยงาน โดยพิจารณาทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 ประชาชนให้ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย ร้อยละ 96 รองลงมาตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 91 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90 และประชาชนให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ร้อยละ 85

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษางานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคือ งานบริการกองคลัง มีระดับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64, โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 51 – 53) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้หรือรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จำนวน 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาการให้บริการงานแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20, รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60, ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามงานที่ประเมิน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.88 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 35 - 36) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอ เมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวม ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561 : 28) ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ใน เขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน จำนวน 369 คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในขอบเขตเนื้อหาที่กำหนดประเมิน 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 35.35 คิดเป็นร้อยละ 88.37 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 35.34 คิดเป็นร้อยละ 88.36, ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มี

ค่าเฉลี่ย 21.68 คิดเป็นร้อยละ 86.73 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 16.55 คิดเป็นร้อยละ 82.76 ตามลำดับ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมและในแต่ละงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 111.78 คิดเป็นร้อยละ 89.42 รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 110.32 คิดเป็นร้อยละ 88.26 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 108.91 คิดเป็นร้อยละ 87.13 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 104.67 คิดเป็นร้อยละ 83.74 ตามลำดับ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2561 : 52 - 82) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ในงานด้านบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม และงานบริการสาธารณะ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน ผลศึกษาพบว่า ระดับของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในงานด้านบริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ภารกิจ ในภาพรวม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อเรียงลำดับผลการประเมินความพึงพอใจในงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน จากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรม: BLS และหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินระดับสูงกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี: ALS) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห้วยไผ่ใจคนพิการ) และงานด้านอื่น ๆ (งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์: OTOP CENTER) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2562 : 38 - 42) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภออุทุมพร จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภออุทุมพร จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ งานด้านโครงการทอดผ้าป่า สามัคคีด้วยขยะรีไซเคิล งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ และงานด้านการศึกษา กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภออุทุมพร จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.07 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 92.01 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ คิดเป็นร้อยละ 90.22 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.58 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.56

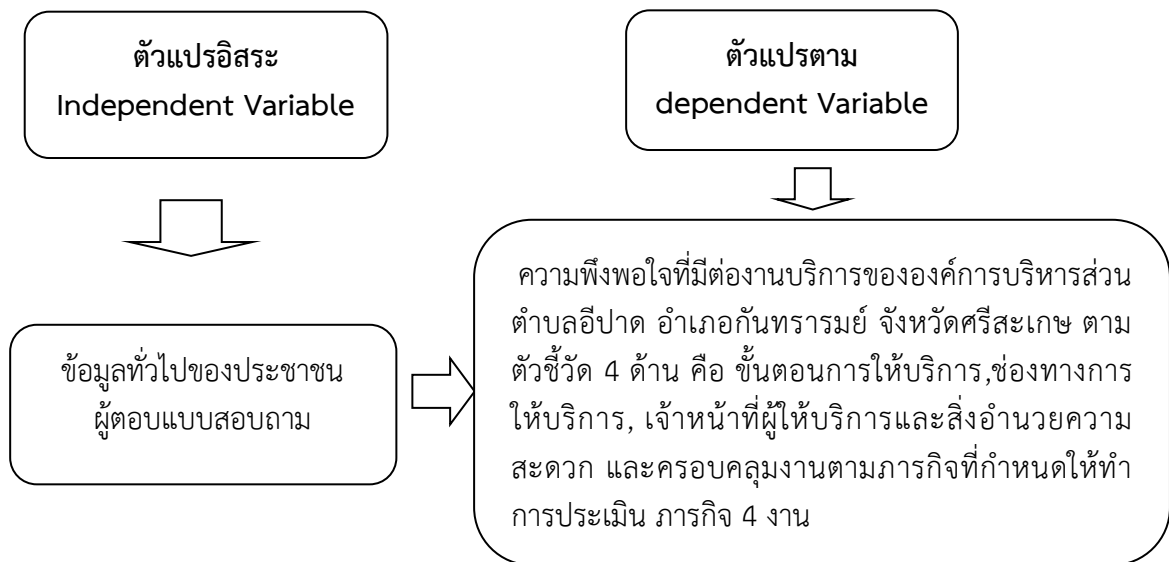
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2562 : 51 - 57) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการคือ ด้าน

ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.80, รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40, และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 และเมื่อพิจารณาในแต่ละงานที่ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80, รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40, งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ของค่าเฉลี่ย ตามลำดับ

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้ประเมินได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้นำเสนอตามลำดับขั้นตอนต่อไป

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินการประเมินดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการประเมิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2563 ครั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. การประเมินผลและการให้คะแนน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชาชนเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 3,368 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้ประเมินใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของจำนวนประชาชนและขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05 ตามสูตร และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ดังนี้

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือ

ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{3,368}{1 + 3,368 * (0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 357.53

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งสิ้น 358 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด : 2548 หน้า 99) ดังต่อไปนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้ระดับค่าคะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้ระดับค่าคะแนน	3
พึงพื่อน้อย	ให้ระดับค่าคะแนน	2
พึงพื่อน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	1

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 หรือ ร้อยละ 80-89 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.50 หรือ ร้อยละ 70-79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 หรือ ร้อยละ 60-69 หมายถึง ระดับความพึงพื่อน้อย
- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59 หมายถึง ระดับความพึงพื่อน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ประเมินครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3 จัดทำเครื่องมือในการประเมินแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้ง ด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา

1.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้างโดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้ประเมินได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 358 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้ประเมินได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินให้กลุ่มตัวอย่างทราบ และขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน

2. คณะผู้ประเมินลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

3. ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ประเมินได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(standard deviation: S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2563 ที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้นำเสนอผลการประเมิน 2 ประเด็น ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน 4 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ ได้รวบรวมข้อมูลตามประเด็นนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

การประเมินผลและการให้คะแนน

1. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.76 – 5.00	หมายถึง	ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.51 – 4.75	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.26 – 4.50	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 90
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.01 – 4.25	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 85
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.76 – 4.00	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 80
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.51 – 3.75	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 75
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.26 – 3.50	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.01 – 3.25	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 65
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	2.76 – 3.00	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 60
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	2.51 – 2.75	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 55
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	1.00 – 2.50	หมายถึง	ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

2. เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ระดับคะแนนมากกว่า ร้อยละ 95	ขึ้นไป เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 10 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 9 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 8 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 7 คะแนน

ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 6 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 1 คะแนน
ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี
- 3) งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ)
- 4) งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

คณะผู้ประเมินได้สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านและได้กำหนดกรอบตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนรายด้านและลักษณะงานการให้บริการ

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการและลักษณะภารกิจงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ จากกลุ่มตัวอย่างนำมาแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ

ตารางที่ 4.1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 358 คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	173	48.32
หญิง	185	51.68
รวม	358	100.00
2 อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	35	9.78
ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี	116	32.40
ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี	149	41.62
61 ปีขึ้นไป	58	16.20
รวม	358	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	178	49.73
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	142	39.66
ปริญญาตรี	29	8.10
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.51
รวม	358	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	38	10.61
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	98	27.37
เกษตรกร	152	42.46
นักเรียน/นักศึกษา	22	6.15
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	48	13.41
รวม	358	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 คน สรุปได้ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.68 และเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 48.32

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 41.62 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40, อายุ 61 ปีขึ้นไป

ไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.78 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 49.73 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.66, ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.51 ตามลำดับ

4. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 42.46 รองลงมาคืออาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.37, อาชีพแม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.41, รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2563

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมตามงานที่ประเมินและกรอบการประเมิน ดังสรุปในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน 4 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน

ลักษณะงานการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้านงานบริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.77	4.77	4.79	4.76	4.77	95.40	10
2. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี	4.74	4.74	4.75	4.73	4.74	94.80	9
3. งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ)	4.75	4.75	4.82	4.79	4.78	95.60	10
4. งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)	4.75	4.75	4.77	4.74	4.75	95.00	10
ผลรวมระดับความพึงพอใจในด้านการประเมิน	4.75	4.75	4.78	4.76	เท่ากับ 10 คะแนน		
	4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20						

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษโดยภาพรวมตามงานที่ประเมินทุกงานและกรอบการประเมินทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และได้คะแนน 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาตามงานที่ประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.77 งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ย 4.75 และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.74 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามกรอบการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 และสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ดังสรุปในตารางที่ 4.3 – 4.6

งานบริการที่ 1 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 1 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.78	0.41	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.40	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.76	0.42	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.77	0.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.78	0.41	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.79	0.40	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.77	0.42	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.75	0.43	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.75	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.77	0.42	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	0.39	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.79	0.40	มากที่สุด
3	กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.77	0.42	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.78	0.41	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.79	0.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.79	0.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.77	0.42	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.75	0.43	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.75	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.76	0.43	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.77	0.42	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 1 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งโดยภาพรวมทุกด้านและในแต่ละรายการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.77 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 ตามลำดับ

งานบริการที่ 2 งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 2 งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.73	0.44	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.43	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.74	0.44	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.74	0.43	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.76	0.42	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.74	0.43	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.75	0.43	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.73	0.44	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.73	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.74	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.74	0.43	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
3	กิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.75	0.43	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.77	0.42	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.75	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.75	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.74	0.43	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.74	0.43	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.73	0.44	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.73	0.44	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.72	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.73	0.44	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.74	0.43	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 พบว่า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 2 งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ทั้งโดยภาพรวมทุกด้านและในแต่ละรายการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.74 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.73 ตามลำดับ

งานบริการที่ 3 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ)

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 3 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.74	0.43	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.73	0.44	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.75	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.78	0.41	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.74	0.43	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.77	0.42	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.72	0.44	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.74	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.75	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.78	0.41	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
3	กิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.75	0.43	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.95	0.23	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ งามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.87	0.39	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.82	0.38	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.80	0.42	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.74	0.43	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.85	0.39	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.84	0.40	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.73	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.79	0.42	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.75	0.43	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 3 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) ทั้งโดยภาพรวมทุกด้านและในแต่ละรายการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.75 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

งานบริการที่ 4 งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

ตารางที่ 4.6

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 4 งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.75	0.43	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.75	0.43	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.75	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.77	0.42	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.76	0.42	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.76	0.42	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.74	0.43	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.74	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.75	0.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.78	0.41	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
3	กิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.76	0.42	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.77	0.42	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.77	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.77	0.42	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.74	0.43	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.76	0.42	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.74	0.43	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.73	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.74	0.43	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.76	0.43	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการที่ 4 งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) ทั้งโดยภาพรวมทุกด้านและในแต่ละรายการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.76 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.74 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1 ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้นในทุกช่องทางที่ให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการจัดภูมิทัศน์สวยงาม และจัดให้มีที่จอดรถที่มั่นคง เหมาะสมและเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน

- 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เช่น ลงพื้นที่สำรวจถนนในชุมชนเนื่องจากในฤดูฝนมีขยะอุดตันทางระบายน้ำทำให้น้ำท่วมขัง (บ้านทุ่งมั่ง ม.2) และน้ำประปาไม่เพียงพอใช้อุปโภคบริโภคของประชาชนให้ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไข เป็นต้น
- 2) งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับขั้นตอนให้สะดวกไม่ยุ่งยาก ให้ข้อเสนอแนะและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน เช่น ลงพื้นที่จัดเก็บภาษีในส่วนที่ตกลง และอธิบายอัตราค่าชำระภาษีประจำปีให้ประชาชนที่สงสัยทราบอย่างละเอียด เป็นต้น

3) งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมข้อเสนอแนะและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน เช่น การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อรองรับสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ และจัดให้มีการอบรมอาชีพหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนเรื่องงบประมาณ เป็นต้น

4) งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการเข้าถึงได้ง่าย เช่น จัดให้มีการอบรมในชุมชนทุกหมู่เรื่องการป้องกันโรคที่เกิดจากสัตว์ทุกชนิด จัดโครงการการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าปีละ 2 ครั้ง และสำรวจตัวที่ตกหล่นจากการดำเนินโครงการแล้วติดตามดำเนินการเพิ่มเติม เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2563 สามารถสรุปผลการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการประเมิน 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจการปฏิบัติงานที่กำหนดให้ประเมิน 4 งาน ได้แก่

- 1.1 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2 งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี
- 1.3 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ)
- 1.4 งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

สรุปผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ครั้งนี้ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.68 และเพศชาย ร้อยละ 48.32, ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี ร้อยละ 41.62 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี ร้อยละ 32.40, อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.20 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 9.78, ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 49.73 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 39.66, ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 8.10 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.51, และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 42.46 รองลงมาคืออาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง ร้อยละ 27.37, อาชีพแม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ ร้อยละ 13.41, รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10.61 และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 6.15 ตามลำดับ

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่าด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมตามงานที่ประเมินทุกงานและกรอบการประเมินทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และได้คะแนน 10 คะแนน โดยจำแนกได้ดังนี้

2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจการปฏิบัติงานที่ประเมิน ในระดับมากที่สุด ทุกงาน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมาคือ งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ย 4.76

งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) มีค่าเฉลี่ย 4.78 และงานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.74 ตามลำดับ

2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 และด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ปะด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมทั้งตามงานที่ประเมิน 4 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้นในทุกช่องทางที่ให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการจัดภูมิทัศน์สวยงาม และจัดให้มีที่จอดรถที่มั่นคง เหมาะสมและเพียงพอ

3.2 ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน

- 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เช่น ลงพื้นที่สำรวจถนนในชุมชนเนื่องจากในฤดูฝนมีขยะอุดตันทางระบายน้ำทำให้น้ำท่วมขัง (บ้านทุ่งมั่ง ม.2) และน้ำประปาไม่เพียงพอใช้อุปโภคบริโภคของประชาชนให้ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขเป็นต้น
- 2) งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับขั้นตอนให้สะดวกไม่ยุ่งยาก, ให้ข้อแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน เช่น ลงพื้นที่จัดเก็บภาษีในส่วนที่ตกหล่นและอธิบายอัตราค่าชำระภาษีประจำปีให้ประชาชนที่สงสัยทราบอย่างละเอียด เป็นต้น
- 3) งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมข้อแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน เช่น การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อรองรับสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐและจัดให้มีการอบรมอาชีพหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนเรื่องงบประมาณ เป็นต้น
- 4) งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการเข้าถึงได้ง่าย เช่น จัดให้มีการอบรมในชุมชนทุกหมู่เรื่องการป้องกันโรคที่เกิดจากสัตว์ทุกชนิด จัดโครงการการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าปีละ 2 ครั้ง และสำรวจตัวที่ตกหล่นจากการดำเนินโครงการแล้วติดตามดำเนินการเพิ่มเติม เป็นต้น

อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ครั้งนี้ สามารถนำมาสู่การอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมตามงานที่ประเมินทุกงานและกรอบการประเมินทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และได้คะแนน 10 คะแนน โดยจำแนกได้ดังนี้

1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจการปฏิบัติงานที่ประเมินในระดับมากที่สุด ทุกงาน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานบริการงานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.77 งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ย 4.75 และงานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.74 ตามลำดับ

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

จากผลการประเมินดังกล่าวจึงสามารถอภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบทั้งในงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน, งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี, งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) และงานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้นำแนวคิดในการให้บริการประชาชนตามหลักการให้บริการของ มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประไพเทศ, 2547: 13-14) ที่กล่าวว่า “คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service)” และแนวคิดลักษณะที่ดีของการบริการของ สงครามชัย สิทธิทองดี และคณะ (2544: 14) ที่ได้อธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำว่า SERVICE ไว้ว่า S = Smiling + Sympathy (การยิ้มแย้ม เอาใจใส่และเข้าใจ), E = Early Response (ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว), R = Respect (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ), V = Voluntary manner (ให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ), I = Image Enhancing (รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์องค์กร), C = Courtesy (อ่อนโยน สุภาพ อ่อนน้อม) และ E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉงและกระตือรือร้น) มาใช้เป็นหลักการปฏิบัติในการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยได้จัดให้มีการบริการทุกงานตามตัวชี้วัดของกรอบการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในแต่ละส่วนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้จัดให้มีการให้บริการได้ดีในทุก ๆ ด้าน เช่น มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย มีแผนผังแสดงแสดงขั้นตอนชัดเจน, ด้านต่อช่องทางการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ (กลุ่มไลน์), ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและให้คำแนะนำตลอดเวลาราชการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ได้จัดให้มีห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ บริการหน้าากอนามัย อ่างล้างมือ เจลฆ่าเชื้อ เป็นต้น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ให้บริการประชาชนตามหลักการ และแนวคิดดังกล่าวอย่างจริงจัง จริงใจ มีประสิทธิภาพและเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ จากการให้บริการ ดังกล่าวจึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีผลการประเมินโดยใน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการตามกรอบการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20, และด้านขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00, และมีผลการประเมินความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานบริการงานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) มากที่สุด มี ค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.77 งาน บริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00, และงานบริการ ด้านจัดเก็บรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

จากผลการประเมินในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการ ได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ย 4.20 สอดคล้องกับผลการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ (2559) ได้ประเมินความพึง พพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำ เขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับ พอดี ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.33 ประชาชนให้ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย ร้อยละ 96 รองลงมาตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 91 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ร้อยละ 90 และประชาชนให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อ สงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ร้อยละ 85 สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราช ภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคือ งานบริการกองคลัง มีระดับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกอง สวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ที่ได้ ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64, โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการ ดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสา

ธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 51 - 53) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอภูผา จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาการให้บริการ งานแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20, รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60, ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามงานที่ประเมิน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.88 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 35 - 36) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอ เมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือปี อกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวม ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงาน สาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561 : 28) ที่ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึง พอดีพอใจในการให้บริการในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 35.35 คิดเป็นร้อยละ 88.37 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 35.34 คิดเป็นร้อยละ 88.36, ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 21.68 คิดเป็นร้อยละ 86.73 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 16.55 คิดเป็นร้อยละ 82.76 ตามลำดับ และผู้รับบริการมี ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมและในแต่ละงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมาก ที่สุดในงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 111.78 คิดเป็นร้อยละ 89.42 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มี ค่าเฉลี่ย 110.32 คิดเป็นร้อยละ 88.26 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 108.91 คิดเป็น ร้อยละ 87.13 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 104.67 คิดเป็นร้อยละ 83.74 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม (2561 : 52 - 82) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในงานด้านบริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ภารกิจ ในภาพรวม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อเรียงลำดับผลการประเมินความพึงพอใจในงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน จากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรม: BLS และหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินระดับสูงกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี: ALS) มีผลการประเมินอยู่ใน ระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็น ร้อยละ 92.40 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห้วยไ

ใส่ใจคนพิการ) และงานด้านอื่น ๆ (งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์: OTOP CENTER) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2562 : 38 – 42) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.07 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 92.01 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ คิดเป็นร้อยละ 90.22 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.58 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.56 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2562 : 51 – 57) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกุดรัง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกุดรัง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.80, รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40, และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 และเมื่อพิจารณาในแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80, รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40, งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ของค่าเฉลี่ย อีกด้วย

เมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังกล่าวมาพิจารณาเทียบกับเกณฑ์การประเมินและระดับคะแนนที่กำหนด สามารถอภิปรายได้ว่า

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวม ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ได้คะแนน 10 คะแนน

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปต์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมตามกรอบการประเมินแต่ละด้าน มีผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ได้คะแนน 10 คะแนน

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ได้คะแนน 10 คะแนน

2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ได้คะแนน 10 คะแนน

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ได้คะแนน 10 คะแนน

3. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน มีผลการประเมินในแต่ละงาน ดังนี้

3.1 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ได้คะแนน 10 คะแนน

3.2 งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ได้คะแนน 9 คะแนน

3.3 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ได้คะแนน 10 คะแนน

3.4 งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ได้คะแนน 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ป่า อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมทั้งตามงานที่ประเมิน 4 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้นในทุกช่องทางที่ให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการจัดภูมิทัศน์สวยงาม และจัดให้มีที่จอดรถที่มั่นคง เหมาะสมและเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน

- 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เช่น ลงพื้นที่สำรวจถนนในชุมชน ร่องระบายอุทกตัน (บ้านทุ่งมั่ง ม.2) และประปลาไม่เพียงพอแล้ว ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไข เป็นต้น
- 2) งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับขั้นตอนให้สะดวกไม่ยุ่งยาก, ให้ข้อเสนอแนะและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน เช่น ลงพื้นที่จัดเก็บภาษีในส่วนที่ตกหล่น และอธิบายอัตราค่าชำระภาษีประจำปีให้ประชาชนที่สงสัยทราบอย่างละเอียด เป็นต้น
- 3) งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมข้อเสนอแนะและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน เช่น การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อรองรับสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ และจัดให้มีการอบรมอาชีพหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนเรื่องงบประมาณ เป็นต้น

4) งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการเข้าถึงได้ง่าย เช่น จัดให้มีการอบรมในชุมชนทุกหมู่เรื่องการป้องกันโรคที่เกิดจากสัตว์ทุกชนิด จัดโครงการการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าปีละ 2 ครั้ง และสำรวจตัวที่ตกหล่นจากการดำเนินโครงการแล้วติดตามดำเนินการเพิ่มเติม เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

1) ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกงานและทุกปีงบประมาณ

2) ควรมีการนำศึกษาและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่จะเสริมสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3) ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่ดีที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดา อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งในภาพรวมในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดา ได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดาอาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่ยอมรับของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะไม่มองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอียิปดาขอเสนอแนะและขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่ยอมรับของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงมหาดไทย. (2548). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย “การกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2). กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงมหาดไทย. (2548). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย “การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2530). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกรียงไกร นันทวัน. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาบรือ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสารคาม.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2561). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญบังการ. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จिरักัญญา อ่อนละออ. (2530). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.
- ชนาภา ประชากรธัญญกิจ. (2557). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี.
- ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเซียเพรส.
- ธารมกล อุบแก้ว. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทสยามสหบริการ จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). สำนักวิทยบริการ: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิภาพร นินนินนนท์. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน.
- นิรันดร์ ปรีชัญกุล. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. (2548). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์.

- ประทีป หมวกสกุล. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลูลู อำเภอสุนทรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี (รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2542).
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.(2559). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2559). *คู่มือการทำบทนิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2562).รายงานผลการสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภออุษาคเนย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562
- วรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์)), บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วราภรณ์ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรุณพร บุญสมบัติ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไทย. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วาทีณี ไล้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. *TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ:TPA publishing,
- วีระพงศ์ เถลิมาจระรัตน์. *ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000*. กรุงเทพฯ:สถาบันเพิ่มผลผลิต
- ศิรินารถ บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2562). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2562”.
- สงครามชัย ลีทองดี. นवलจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูตรชน. (2544). *การจัดการคุณภาพสาธารณสุข*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุตุบ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สมิต สัมภูกร.(2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์สายธาร.
- สโรชา แพร์ภาษา.(2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.
- สุรัช รัชตประทาน. (2546). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี.
- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ. (สารนิพนธ์ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). รายงานผลการวิจัย โครงการ “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559.
- เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ อารดา ลีชุดิวัฒน์. (2557). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.
- อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด. (2554). รายงานศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.
- Herzberg, Frederick. (1982). *The motivation to work*. New York : John Wiley and Sons.
- McClelland, D.C. (1988). *Human Motivation*. Cambridge University Press. Meridian Books.
- Tar Yamane. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. New York

ภาคผนวก

ผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2563

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง
การบริหารงานให้ดียิ่งขึ้นโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง	2. อายุ <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 21 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 3) 41 – 60 ปี <input type="checkbox"/> 4) 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา <input type="checkbox"/> 3) ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 4) สูงกว่าปริญญาตรี	4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) <input type="checkbox"/> 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง <input type="checkbox"/> 3) เกษตรกรรม <input type="checkbox"/> 4) นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในแต่ละงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง
4 = พึงพอใจมาก 5 = พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

งานที่ 1 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

งานที่ 2 งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

งานที่ 3 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ)

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

งานที่ 4 งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

งานที่ 1 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

.....

งานที่ 2 งานบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

.....

.....

.....

งานที่ 3 งานบริการด้านการพัฒนาชุมชน (กลุ่มอาชีพ)

.....

.....

.....

งานที่ 4. งานบริการด้านงานสาธารณสุข (การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

.....

.....

.....

คณะวิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการติดต่อประสานงาน/เก็บข้อมูล/กิจกรรม







ภาคผนวก ค

คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจ

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ
รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์
นายบุญเลิศ คำศรี
นางสุธีรา ไชยปัญญา
ร.ต.อ.ดร.ณรงค์ ภูเยี่ยมจิตร
นายอนันต์ แสงชาติ
นายทองหมูน น้อยนนท์
นางสาวประภัสสร ปะนิทาณะโต

ประธานกรรมการ
รองประธานกรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ