



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2557

RESIDENTS' SATISFACTION WITH TAMBON PHO THONG
MUNICIPALITY'S PUBLIC SERVICES IN
PHON THONG DISTRICT,
ROI ET PROVINCE



A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2557 (2014)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ชื่อนักศึกษา : สุนารี แสนพยุห์

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ไพรัช พันชมภู

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์นี้
เป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน, ผศ.ดร)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผศ.(พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ไพรัช พันชมภู)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

..... กรรมการ
(รศ.ศรชัย ท้าวมิตร)

..... กรรมการ
(ดร.ปัญญา คล้ายเดช)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

Thematic Title : Residents' Satisfaction with Tambon Pho Thong Municipality's
Public Services in Phon Thong District, Roi Et Province

Student's Name : Sunaree Sanpatu

Department : Government

Advisor : Dr.Phairat Phuenchomphoo

Co-Advisor : Asst.Prof. Dr.Somkiet Kietjareon

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

..... Dean of Graduate School
(Phramaha Boonsri Nanavuddho, Asst.Prof.Dr.)

Thematic Committee

..... Chairman
(Asst.Prof.(Emeritus)Dr.Sukit Chaimusik)

..... Advisor
(Dr.Phairat Phuenchomphoo)

..... Co-Advisor
(Asst.Prof.Dr.Somkiet Kietjareon)

..... Member
(Asst.Prof.Sornchai Taomitr)

..... Member
(Dr.Panya Klaydesh)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ชื่อนักศึกษา : สุนารี แสนพยุห์

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ไพรัช พันชมภู

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ

ปีการศึกษา : 2556

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 162 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 27 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุ

ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความ ต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา



Thematic Title : Residents' Satisfaction with Tambon Pho Thong Municipality's Public Services in Phon Thong District, Roi Et Province

Student's Name : Sunaree Sanpayu

Department : Government

Advisor : Dr.Phairat Phuenchomphoo

Co-Advisor : Asst.Prof.Dr.Somkiet Kietjareon

Academic Year : B.E. 2556 (2013)

ABSTRACT

The thematic paper's following objectives were aimed to: 1) explore residents' satisfaction with Tambon Pho Thong Municipality's public services in Roi Et province's Phon Thong district, 2) compare their satisfaction toward rendering its public services here, resting on their differing genders, ages, educational and different careers backgrounds and, 3) collect suggestions on rendering its public services. The sampling group comprised 162 village committee of Tambon Pho Thong, setting the group size through Formula of Taro Yamane. The instrument used for the research was the five rating scale questionnaire containing 27 questions, the reliability for the whole issue at 0.96. The statistics utilized for analyzing data encompassed percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test, testing difference of a single pair by means of Scheffe's method by making use of the software package to complement analyzes.

The research's results were found as follows :

1) People's satisfaction toward rendering its public services was rated average in the overall aspect. Considering a single aspect, all three aspects were also found rated average. All aspects, ranked in descending order of frequencies, were those of : 1) Equitable service, 2) continuous service, 3) ample service, 4) timely service and 5) progression service.

2) The hypothesis testing results revealed that statistically significant differences in their differing genders correlating with their satisfaction toward its work performance of civil works section in its authorized area were found in the overall aspect, with the statistical significance at .05; whereas no significant difference in their differing ages, educational and different careers backgrounds correlating with their satisfaction was observed in the overall aspect.

3) Their first three suggestions on rendering its services were recommended. First, should the municipality allows citizens to participate in local development. Second, municipal budget should be allocated to infrastructure development, adequate to the needs of the people. Last, municipal employees, executives should come to work on time.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทาง มหาวิทยาลัย มหาภูมิราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

กราบนำผลการขอพระคุณ พระราชปริยัติวิมล รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาภูมิราช วิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การ ปกครอง ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาในระดับที่สูงขึ้น

กราบนำผลการขอพระคุณ พระมหานุกุลศรี ญาณวฑฺฒโธ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.) รักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย และ ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการ และกรรมการ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบ และให้ ข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พื้นชมภู อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติ เจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ท่านทั้งสองได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อัน เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอกราบขอพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ประพิศ โบราณมูล อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาภูมิราช วิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ผศ.ปัญญา ชื่นตา อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และ ดร.จิระทัศน์ ชิตทองสวัสดิ์ อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหาภูมิราช วิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้ สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณคณะกรรมการหมู่บ้านตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณบิดา มารดา ญาติมิตรพี่น้อง ลูกรัก ทุกท่าน ที่กรุณาให้กำลังใจ จนทำให้สาร นิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตา บูชาแด่บิดามารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

สุนารี แสนพยุห์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	22
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	31
2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	43
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	53
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	56
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	58
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	59

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
5.1 สรุปผล	104
5.2 อภิปรายผล	108
5.3 ข้อเสนอแนะ	115
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	115
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	119
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	125
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	126
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ	128
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	132
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	134
ภาคผนวก จ คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	142
ภาคผนวก ฉ ตารางแสดงการคำนวณหาดัชนีความสอดคล้อง ประสิทธิภาพของแบบสอบถาม	146
ประวัติผู้วิจัย	151

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน เพศ ระดับการศึกษาในพื้นที่ตำบลโพธิ์ทอง	53
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	65
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก	66
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	67
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม และรายข้อ	68
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวม และรายข้อ	69
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวม และรายข้อ	70

ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม และรายข้อ	71
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม และรายข้อ	72
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	74
ตารางที่ 4.12	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	74
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามเพศ	75
ตารางที่ 4.14	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามเพศ	75
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามเพศ	76
ตารางที่ 4.16	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามเพศ	76

ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามเพศ	77
ตารางที่ 4.18	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามเพศ	77
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ	78
ตารางที่ 4.20	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ	78
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ	79
ตารางที่ 4.22	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ	79
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ	80
ตารางที่ 4.24	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ	80

ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอายุ	81
ตารางที่ 4.26	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอายุ	81
ตารางที่ 4.27	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จำแนกตามอายุ	82
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอายุ	83
ตารางที่ 4.29	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอายุ	83
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ	84
ตารางที่ 4.31	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ	84
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ	85
ตารางที่ 4.33	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ	85

ตารางที่ 4.34	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ	86
ตารางที่ 4.35	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ	86
ตารางที่ 4.36	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	87
ตารางที่ 4.37	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	87
ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา	88
ตารางที่ 4.39	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา	88
ตารางที่ 4.40	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา	89
ตารางที่ 4.41	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา	89

ตารางที่ 4.42	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา	90
ตารางที่ 4.43	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา	90
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา	91
ตารางที่ 4.45	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา	91
ตารางที่ 4.46	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา	92
ตารางที่ 4.47	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา	92
ตารางที่ 4.48	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอาชีพหลัก	93
ตารางที่ 4.49	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอาชีพหลัก	93

ตารางที่ 4.50	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอาชีพหลัก	94
ตารางที่ 4.51	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอาชีพหลัก	94
ตารางที่ 4.52	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอาชีพหลัก	95
ตารางที่ 4.53	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอาชีพหลัก	95
ตารางที่ 4.54	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอาชีพหลัก	96
ตารางที่ 4.55	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอาชีพหลัก	96
ตารางที่ 4.56	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอาชีพหลัก	97
ตารางที่ 4.57	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอาชีพหลัก	97

ตารางที่ 4.58	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพหลัก	98
ตารางที่ 4.59	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพหลัก	98
ตารางที่ 4.60	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	99
ตารางที่ 4.61	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	100
ตารางที่ 4.62	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	100
ตารางที่ 4.63	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	101
ตารางที่ 4.64	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	101

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพประกอบที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารเทศบาล	26
ภาพประกอบที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล	26
ภาพประกอบที่ 2.3 โครงสร้างเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง	46
ภาพประกอบที่ 2.4 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	51



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 283 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็ง ในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดการบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจ หน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิด ความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง¹ ในปัจจุบันประเทศไทยจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง ซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม ซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด²

เทศบาลตำบล เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น เพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบ ความต้องการของชุมชนตำบล

¹สกายบุ๊กส์, รัฐธรรมนูญ และ พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2550, พิมพ์ครั้งที่ 1, (ปทุมธานี : บริษัท พี เอ็น เค แอนด์ สกายพริ้นติ้งส์ จำกัด, 2550), หน้า 34.

²จำนง หอมแยม และภราดร หอมแยม, ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ, (กรุงเทพมหานคร:บริษัท สุวนัณนิติ จำกัด, 2549), หน้า 45

หมู่บ้านนั่นเอง โดยเทศบาลตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยกำหนดให้เทศบาลตำบลมีรายได้รายจ่าย มีการบริหารและมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นของตนเองมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น มีหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ ด้วยประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง แต่การที่ท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการคลังเป็นของตนเอง กล่าวคือ มีระบบในการจัดหารายได้ และใช้จ่ายรายได้นั้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รัฐได้มอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะอันเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับชีวิตประจำวันให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้จัดการดูแล โดยรัฐทำหน้าที่เพียงเป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินการให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น³

เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง พบปัญหาในการจัดบริการที่ไม่ทั่วถึง ไม่ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย มีการเลือกปฏิบัติ บางปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข การให้บริการบางจุดยังล่าช้า และไม่ถูกต้อง ประชาชนบางกลุ่มยังไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่แท้จริง จึงทำให้ไม่สามารถเรียกร้องสิทธิที่ตนพึงได้จากการให้บริการของเทศบาลตำบลได้ ดังนั้นในความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความประพฤติ พฤติกรรมและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ย่อมมีผลกระทบในทางสร้างสรรค์หรือทำลายได้ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพื่อให้เป็นที่เคารพรักใคร่และเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ด้วยการอำนวยความสะดวก ให้บริการ สร้างความพอใจแก่ประชาชน ปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เทศบาลตำบลโพธิ์ทองก็จะสามารถรักษาความศรัทธา ความน่าเชื่อถือ เชื่อมมั่นในระบบราชการจากประชาชนไว้ได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำเอาข้อมูลทางวิชาการ และสารสนเทศ ไปใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

³เรื่องเดียวกัน, หน้า 91

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

1.2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ คณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 18 หมู่ ๆ ละ 15 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 270 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เขตพื้นที่ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในส่วนที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนโดยรวม (Public interest) เพื่อจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคงของรัฐ รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก สบายในการดำรงชีวิตให้ประชาชน การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การรักษาความมั่นคงปลอดภัย การอำนวยความสะดวก การศึกษา สาธารณสุข การส่งเสริมการสร้างถนน และปรับปรุงสภาพถนนภายในหมู่บ้าน การขุดลอกคูคลอง และสระน้ำ พัฒนาระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา และการสื่อสารที่เทศบาลตำบลโพธิ์ทองรับผิดชอบ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ในที่นี้

หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยห้าด้าน คือ

1) **ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค** (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน

2) **ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา** (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมอง ว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) **ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ** (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้ มาใช้บริการ

4) **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) **ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า** (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ประชาชน หมายถึง คณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 18 หมู่บ้าน จำนวน 270 คน

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของคณะกรรมการหมู่บ้านตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

1) **เพศ** หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ ครั้งนี้จำแนกเป็น

(1) เพศชาย และ (2) เพศหญิง

2) **อายุ** หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสภานิติพนธ์ ครั้งนี้จำแนกเป็น (1) อายุต่ำกว่า 40 ปี (2) อายุ 41 – 50 ปี และ (3) อายุ 51 ปีขึ้นไป

3) **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสภานิติพนธ์ ครั้งนี้จำแนกเป็น (1) ระดับประถมศึกษา และ (2) ระดับมัธยมศึกษา หรือสูงกว่า

4) **อาชีพ** หมายถึง การประกอบอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสภานิติพนธ์ครั้งนี้จำแนกเป็น (1) เกษตรกรรม (2) รับราชการ (3) รับจ้างทั่วไป และ (4) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผู้วิจัยได้ใช้เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยหัวข้อสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจดังนี้

จรรยา ไชยสร และคณะ ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง “ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้อง (Need) กล่าวคือเมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ”⁴

ราณี เชาวณปรีชา ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง

⁴จรรยา ไชยสร และคณะ, “ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยแลนด์สเมลต์แอนด์รีไฟนิง จำกัด (ไทยชาร์กั)”, วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2537, หน้า 55.

- 1) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือหมายถึงความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- 2) เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการสนองตอบ
- 3) ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ซึ่งหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความไม่พอใจนั่นเอง
- 4) ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ
- 5) เป็นคุณภาพหรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น
- 6) ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก – แลว ความรู้สึกพอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น
- 7) ความต้องการ (Need) ได้บรรจุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

สรุปความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ⁵

⁵ราณี เชาวน์ปรีชา, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีนอนมา้ยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิตต์”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2538, หน้า 33.

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา กล่าวว่า “การให้บริการที่ดีของหน่วยงานการศึกษาได้แก่ความสามารถที่จะให้บริการกับนักศึกษาทั้งหมด คอยบริการนักศึกษาทุกประเภทซึ่งมาจากฐานะต่างๆ กัน ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม เชื้อชาติ ภูมิหลังการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมที่ต่างกัน”⁶

ศจี โพธิ์ปักษ์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง “ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกันนั้น สามารถลดความตึงเครียดให้ต่ำลงเพราะความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความไม่พึงพอใจ ความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการของสังคมและความเป็นอิสระความตึงเครียดต่าง ๆ ก็จะลดลงคนก็จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น”⁷

สมยศ นาวิการ ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ภายใต้สถานการณ์การทำงานการให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้งการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทางลบ”⁸

อุทัย หิรัญโต ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เขาเกิดความสุข”⁹

2.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย

⁶ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, **บุคลากร นิสิต นักศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530), หน้า 63.

⁷ ศจี โพธิ์ปักษ์, **ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษี** **แก้อท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : อาสาวิชาดินแดน, 2538), หน้า 21.

⁸ สมยศ นาวิการ, **การบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, 2524), หน้า 19.

⁹ อุทัย หิรัญโต, **การปกครองท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523), หน้า 98.

เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลต (John D. Millet) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมอง ว่า ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลต ยังเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้ มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความ พึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม¹⁰

¹⁰ John D. Millet, Management in the Public Service. อ้างใน วราภรณ์ บุตรพรหม, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดราชบุรี วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2547, หน้า 17.

มณีวรรณ ตันไทย ได้สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความ สะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลา ในการดำเนินการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ”¹¹

วิรัช วิรัชภาวรณ กล่าวถึง การให้บริการว่า “การบริหารจัดการ (Management Administration) การบริหารการพัฒนา (Development Administration) แม้กระทั่งการบริหาร การบริการ (Service Administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้ อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่ หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำ แนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การ แข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และ การลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการ พัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (Policy, Plan, Program, Project) หรือกิจกรรมของ หน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ ประชาชน เป็นการจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน บางโครงการเป็นงานยุ่งยากสลับซับซ้อน ต้องการคนที่มีความรู้ ความชำนาญในงาน บางครั้งก็มีแต่เจ้าหน้าที่ใหม่ไม่มีประสบการณ์ หรือไม่ เอาใจใส่งานทั้งที่เป็นงานสำคัญมาก

การมอบหมายงานให้ตรงกับคนจึงสำคัญมากต่อการที่จะให้งานประสบความสำเร็จ ต้องไปแสวงหาข้อมูลบุคลากรอื่น จากเพื่อนร่วมงาน นิสัยการทำงาน และสภาพครอบครัวที่เอื้อให้ งานสำเร็จหรือไม่ ตรงนี้ต้องมีภาวะผู้นำในการมอบหมายงานให้รอบคอบ ยุติธรรม ส่วนงานให้ เหมาะสม มิใช่เจ้าหน้าที่คนใดเก่ง ขยัน ก็มอบหมายแต่ผู้นั้นรับผิดชอบงานก็จะเป็นภาระงานกับ

¹¹มณีวรรณ ตันไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์), 2533, หน้า 66-69.

เจ้าหน้าที่คนเก่ง คนขยันแต่ผู้เดียว ต้องบริหารงานอย่างมีวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเจ้าหน้าที่ให้ทุกคนทำงานอย่างมีความสุขและงานสำเร็จตามเป้าหมาย ที่สำคัญต้องไม่เกรงใจในการมอบหมายงานกับเจ้าหน้าที่ที่ไม่เอาใจใส่ โดยใช้วิธีติดตามงานบ่อย ๆ และปิดจุดอ่อนในการทำงานขณะดำเนินงาน ผู้บริหาร ต้องเสริมปัจจัยหรือหาวิธีการช่วยเหลือสนับสนุนล่วงหน้าด้วย คาดการณ์ผลการกระทำที่มีผลกระทบต่องาน และมีวิธีการสนับสนุนช่วยเหลือทันที ทันการณ์ สนับสนุนทรัพยากรและบุคคล เพื่อให้งานสำเร็จ เช่น สามารถให้คำแนะนำทันทีเมื่อเกิดปัญหา ใช้สติพิจารณาให้รอบคอบที่จะให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก้ปัญหาได้ตลอดทุกขั้นตอนการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อไป คือ แก้ไขปัญหาอุปสรรคได้จริงเกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่ายกับผลงานที่สำเร็จร่วมกัน"¹²

อะเดย์ และแอนเดอร์เซน (A day and Andersen) ได้สร้างรูปแบบเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาถึงการให้บริการทั้งระบบ ประกอบด้วย

1) ลักษณะของระบบการให้บริการ ปัจจัยทางด้านนี้จะพิจารณาถึงระบบการให้บริการของสถานบริการแต่ละด้านในแต่ละแห่ง ซึ่งประกอบด้วยทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรร ทั้งในด้านปริมาณ ความเพียงพอ การกระจาย ตลอดจนพิจารณาถึงความครอบคลุมของการให้บริการอีกด้วย นอกจากนี้ยังพิจารณาเกี่ยวกับองค์กรในด้านระบบการให้บริการและลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จะมีผลต่อการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชนกลุ่มเสี่ยงอย่างไร

2) ลักษณะของประชาชนผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยทางด้านประชากรเศรษฐกิจและสังคมวิทยาของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นสองปัจจัย คือ

(1) ปัจจัยนำ เป็นปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร คือ อายุ เพศ ปัจจัยโครงสร้างทางสังคม คือ เชื้อชาติ ศาสนา ระดับการศึกษาและค่านิยมเกี่ยวกับสุขภาพ และการเจ็บป่วย

(2) ปัจจัยด้านความต้องการด้านสุขภาพ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลรับรู้ว่าการเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนและเมื่อเจ็บป่วยแล้วต้องให้ความสำคัญกับการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยปัจจัยด้านนี้

¹²วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กร ตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2548), หน้า

3) การบริหารจัดการ ปัจจัยทางด้านนี้จะพิจารณาถึงการให้บริการของสถานบริการ แต่ละด้านในแต่ละแห่ง เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของการ ให้บริการ ปริมาณการให้บริการ เป้าหมายการให้บริการและช่วงระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งต้อง พิจารณาให้มีความสอดคล้องกับปริมาณและความต้องการของผู้รับบริการ

ปัจจัยทั้งสามด้าน ดังกล่าว มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ได้แก่
 - (1) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
 - (2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - (3) ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ ได้แก่
 - (1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้รับบริการสามารถขอรับ บริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ
 - (2) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อของผู้รับบริการ ทั้งร่างกายและจิตใจ
 - (3) การติดตามผลการบริการ
- 3) ความพึงพอใจต่ออภยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอภยาศัย ท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความห่วงใย
- 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความ ต้องการ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ¹³

ฟิทซเกอรัลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant) แบ่งความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ ออกเป็นสองด้าน คือ

- 1) ด้านอติวิสัย ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
- 2) ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ¹⁴

¹³ Lu Ann Aday and R. Andersen, Development of Induce of Michigan Access to Medical Care, อ้างใน นางสาวสุวิมล คำยอ, “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอท่าเรือ จังหวัดอุดรธานี”, **ปริญญาสาธิตการสาธารณสุข บัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2555, หน้า 30.

กันด์ลachs และเนลสัน (Gundlach and Nelson) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมกาให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาลดปัญหา¹⁵

โดยสรุปความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อการค้นหข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย จึงกล่าวได้ว่า การบริการที่ให้แกผู้บริการนั้นเป็นสถานการณ์เร้าให้ผู้บริการแสดงระดับอารมณ์ในทางที่ดีหรืออารมณ์ในทางที่ไม่ดี และถ้าอารมณ์นั้นเป็นความพึงพอใจ ย่อมแสดงว่าบริการที่ให้แกผู้บริการดี หากบริการผู้ที่ใช้บริการได้รับไม่เป็นผลดีหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

2.1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจาเป็นจะต้องปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้ตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการ เช่นเดียวกับ บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการ

¹⁴Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant. Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest, อ้างใน เรียงเดียวกัน, หน้า 31.

¹⁵James H. Gundlach and Nelson P.Reaid. “ A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service”, Journal of Social Research, อ้างใน เรียงเดียวกัน, หน้า 32.

บริการนั้นไว้ในใจก่อนอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสพการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการ บริการจากโฆษณา การให้ความมั่นใจสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้ เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการ ได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่ เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าการ ยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการ บริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจะสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่ คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ ถ้าการยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ¹⁶

สรุปคดี นาถวิล ได้สรุปความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญ ต่อการดำเนินงาน บริการใหม่มีความเป็นไปได้และมีประสิทธิภาพประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1) ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมครอบคลุมการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมี ประสพการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็ เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือ คุณภาพของการบริการ ซึ่งประสพการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความ ต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการ นั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ

¹⁶มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, **จิตวิทยาการบริหาร**, พิมพ์ครั้งที่ 3, (นนทบุรี : สาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช), 2539, หน้า 32-33.

ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือคาดหวังในส่วนที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจในการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นความพึงพอใจหรือไม่ก็พอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ¹⁷

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ต้องการได้รับการตอบสนองพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคล เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการ

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ทฤษฎีจิตวิทยาและแรงจูงใจ

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุดความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็

¹⁷ สุรศักดิ์ นาถวิล, “ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม), 2544, หน้า 10.

จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไปมาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือการทำงาน เป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Safety Needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะมีความต้องการสังคม ต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นมิตรจากบุคคลอื่นๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้เป็น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน¹⁸

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการ ทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความ

¹⁸ Abraham H. Maslow, *Psychosomatic Medicine*, อ้างใน เอกชัย กี่สุขพันธ์, *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, 2538), หน้า 121.

ต้องการของคนใน แต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคน จะเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานคือ ความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เมื่อได้รับสนองตอบความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไป เพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความ ต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีก ก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความ ต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมี ความต้องการในลำดับต่อไป

2) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two – factors Theory : Herzberg)

เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญ ชื่อทฤษฎีสองปัจจัย เพื่อต้องการศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนต้องการความสุขจากการ ทำงาน และองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน มีอยู่สององค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัยห้าประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและตนเอง โดยสามารถหาวิธี แก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจนบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน เกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในความสำเร็จของงานนั้น

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้ กำลังใจ การได้รับความไว้วางใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงความเชื่อถือยอมรับใน ความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) เป็นการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่คงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์การแล้ว จะเกิดการไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ห้าประการ คือ

2.1 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) มีสาระครอบคลุมถึงความไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร การทำงานซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจซึ่งกันและกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การ

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำทางวิชาการ หรือทางเทคนิคในการทำงาน แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งไม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) เป็นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดควบคู่กับการปกครองบังคับบัญชาเสมอ เพราะหากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชา หรือไม่สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้แล้ว ก็จะมีความรู้สึกไม่พอใจในงานที่รับผิดชอบ

2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) เป็นสภาพของการทำงานทั่วไปเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เช่น ความสะอาดสบายในการทำงาน ที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคมหรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ เป็นต้น ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน อันเป็นผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานนั่นเอง

2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and fringe Benefit) เป็นปัจจัยค้ำจุนอย่างหนึ่ง ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน¹⁹

¹⁹Frederick Herzberg, Mausner Barnard, and Barbara Synderman, *The Motivation to Work*, อ้างใน เรื่องเดียวกัน, หน้า 121-123.

ปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น และพยายามปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ทำทนายให้บุคคลได้มีโอกาสรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น ซึ่งเฮิร์ชเบิร์ก กล่าวว่า ถ้าท่านต้องการให้บุคคลทำงานดีท่านก็ควรให้งานที่ดีแก่เขาด้วย

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ความมุ่งหวังในความสำเร็จในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการได้รับผลตอบแทนที่เป็นสิ่งจูงใจและแรงกระตุ้นจากการบริการที่ดีจนสนองตอบความพึงพอใจ

3) ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด แม็คเคลแลนด์ (David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการต่างๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The tactic appreciation test หรือเรียกชื่อย่อว่า TAT ใช้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนะว่า เขามองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น บางทีเรียกว่าโปรเจกทีฟ เทสต์ (Projective Test) เดวิด แม็คเคลแลนด์ ได้แบ่งผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการทดสอบออกเป็นสามเรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความต้องการอยู่สามประการ คือ

1) ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement : Nacf) เป็นความต้องการที่ทำงานอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการ สิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

2) ความต้องการผูกพัน (Needs for Affiliation : Naff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

3) ความต้องการมีอำนาจบารมี (Needs for Power : Npower) ได้แก่ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คนอื่นให้โทษแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎีแม็คเคลแลนด์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตน และคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงาน และปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็คเคลแลนด์ ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้สองประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการ เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้าย ๆ กันลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประการที่ 2 ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจังก็อาจทำให้คนในองค์การสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้สำเร็จได้²⁰

จากผลการศึกษาของเดวิด แม็คเคลแลนด์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของการกระตุ้นความต้องการ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองสามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและการบริหารจัดการของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

4) ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy Theory)

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

ความพอใจ (Valance) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของ

²⁰David C. McClelland, Human Motivation, อ้างใน สุรพงษ์ เล็กศรีบุญพงษ์, “ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษาอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม), 2544, หน้า 16.

ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและสนใจผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับหนึ่งแล้ว²¹

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือ แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลเกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตนเอง ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วยแล้วก็จะเป็แรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตนเอง(Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนตนเอง การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใดนั้นจะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่แต่ละประเทศยึดถือ²²

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่น

²¹Vroom, V. H., Work and Motivation, อ้างใน มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า 69.

²²ชูศักดิ์ เทียงตรง, การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น ,(กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วัฒนาพานิช, 2523),หน้า 49.

นั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้²³

สมบูรณ์ สุขสำราญ กล่าวถึงหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ ดำเนินการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลเพื่อ

- 1) แบ่งเบาภาระของรัฐบาลเพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการบริการและแก้ไขปัญหา
- 2) เป็นการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริงและรวดเร็ว
- 3) ช่วยเหลือรัฐบาลในการประหยัดงบประมาณ
- 4) ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและรูปแบบการปกครองระบอบ

ประชาธิปไตย²⁴

อุทัย หิรัญโต ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยราชการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างเพื่อประโยชน์ของรัฐและท้องถิ่นโดยตรง การบริหารท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไปจะมี 4 ประการคือ

- 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้งโดยกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน
- 2) มีอิสระในการบริหารงานสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและการกำหนดนโยบายภายใต้ภาครัฐ
- 3) มีงบประมาณของตนเอง โดยมีอำนาจเก็บภาษีและรายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

²³ ประทาน คงฤทธิศึกษากร, การกระจายอำนาจทางการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2525) , หน้า 67.

²⁴ สมบูรณ์ สุขสำราญ, “การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ” วารสารราชบัณฑิตยสถาน, ปีที่ 27 ฉบับที่สอง (เมษายน – มิถุนายน 2545) : 342 – 361.

- 4) คณะผู้บริหารได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน

25

2.3.2 การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1) เป็นองค์กรนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย มีพื้นที่และขอบเขตการปกครองที่แน่นอน

2) สมาชิกสภาเทศบาลหรือคณะผู้บริหารต้องมาจากการเลือกตั้งของประชากรในท้องถิ่น

3) มีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4) มีอิสระในการปกครองตนเอง แต่ยังอยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของรัฐ

2.3.3 ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) เทศบาล

3) องค์การบริหารส่วนตำบล

4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 ประเภทคือ เมืองพัทยาและกรุงเทพมหานคร

จากความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อการกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจในการปกครองตนเอง สามารถกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจากเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

2.3.4 ความเป็นมาของเทศบาล

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับประเทศไทยนั้นเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน มีลำดับชั้นความเป็นมา ดังนี้

²⁵ อุทัย หิรัญโต, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523), หน้า 1 – 4.

พ.ศ. 2476 ได้มีการตรา พระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตรา พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรกตาม พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483

พ.ศ. 2496 ได้มีการตรา พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมีสองประการ คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ และเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2596 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท กฎหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลการจัดตั้ง และกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้กว้าง ๆ และท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

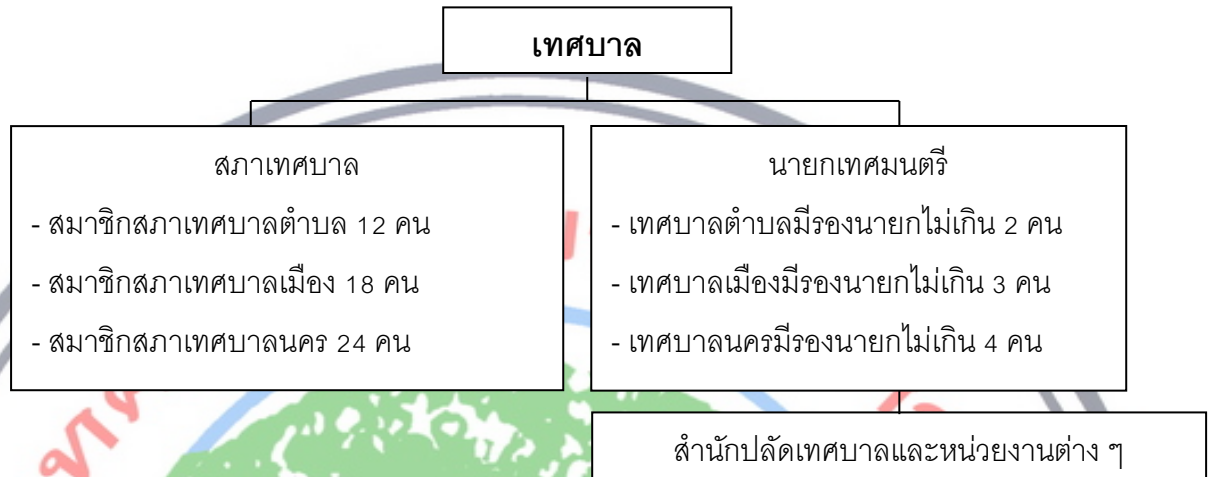
เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎร ตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อื่น ต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อื่น ต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

2.3.5 โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลเรียกว่าองค์การเทศบาลออกเป็นสองส่วน คือ สภาเทศบาล และ

นายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ แล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วนคือ พนักงานเทศบาล ดังปรากฏในภาพประกอบที่ 2.1 และ 2.2²⁶



ภาพประกอบที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารเทศบาล



ภาพประกอบที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

²⁶บัญญัติ พุ่มพันธ์, อปท. ของเรา : ท้องถิ่นของเรา, (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, 2548), หน้า 11.

1) สภาเทศบาล

ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาล การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปี นับแต่วันเลือกตั้งตามจำนวน ดังนี้

สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน 12 คน
สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน 18 คน
สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน 24 คน
สภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้	

(1) อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามเปิดอภิปราย นายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

(2) อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

(3) อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญประจำสภาเทศบาล

2) นายกเทศมนตรี

นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้

เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกินสองคน

เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกินสามคน

เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกินสี่คน

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีมี ดังนี้

(1) รับผิดชอบงานนโยบาย หรืองานอื่นใดที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่งระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีโดยเฉพาะ

(2) แลกเปลี่ยนนโยบาย และแผนในการบริหารงานกิจการต่อสภาเทศบาล

(3) บริหารกิจการตามนโยบาย และแผนที่แถลงต่อสภาเทศบาล

(4) เสนอร่างเทศบัญญัติงบประมาณ และเทศบัญญัติอื่นต่อสภาเทศบาล

(5) ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง เทศบัญญัติ และมติของคณะรัฐมนตรี

(6) รวบรวมปัญหาในการบริหารกิจการเทศบาล พร้อมด้วยข้อเสนอแนะเพื่อเสนอต่อสภาเทศบาล

(7) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของเทศบาล ในรอบปีที่ผ่านมามีต่อสภาเทศบาล

(8) เปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ

(9) มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนันผู้ใหญ่บ้าน ตาม พ.ร.บ. ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2475

(10) ปฏิบัติงานใด ๆ เพื่อให้เกิดผลดีต่อท้องถิ่นตามกฎหมาย

กล่าวโดยสรุป นายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามนโยบายของตนเองหรือกลุ่มหรือพรรคที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน นายกเทศมนตรี จึงมีอำนาจควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลทั้งหมด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า และมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนันผู้ใหญ่บ้านที่ได้บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องที่และกฎหมายอื่น ๆ เช่น การป้องกันอาชญากรรม ชี้แจงอบรมราษฎร การให้สวัสดิการ เป็นต้น

3) พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของคณะเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็นสิบสองหน่วยงาน ดังนี้

(1) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ

(2) สำนักการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วยงานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน

(3) กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาลและรักษาความสะอาด งาน

สัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

(4) สำนักการช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผนสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

(5) สำนักการศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษามีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาระดับพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอนการนิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

(6) กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการ และการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน วิจัยและประเมินผล งานนิติกร การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

(7) กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

(8) กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล พร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบด้วย งานกำจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกลและซ่อมบำรุง งานโรงงาน งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซมและวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

(9) กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาล และการบริหารงาน)

(10) กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับการผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

(11) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(12) หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณะสุข การช่าง การ

ประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมือง และเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป²⁷

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และ ปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาลซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ

2.3.6 หน้าที่ของเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1) ภายใต้งบประมาณที่กฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 50)

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาและอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาของท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 51 ยังได้กำหนดให้เทศบาลตำบลอาจจัดทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา

²⁷ ลือชา รักดีศรี, “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบล แวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด”, การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2550, 40 หน้า.

- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาดสด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บป่วย
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์²⁸

กล่าวโดยสรุป การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

ประยูร กาญจนตุล ได้กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

- 1) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนวยการของรัฐหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
- 2) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

²⁸ อังคณา บุญตาแสง, “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์”, สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2552, 48 หน้า.

4) บริการสาธารณะ ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก หากต้องหยุดชะงักด้วยเหตุผลใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

29

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่า คือการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนดังนี้

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ³⁰

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- (1) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- (2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- (3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป
- (4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

²⁹ ประยูร กาญจนดุล, กฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน), 2491, หน้า 25.

³⁰ เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536), หน้า 13.

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด³¹

ปรัชญา เวสารัชช์ ยังได้กล่าวถึงกระบวนการบริการซึ่งเป็นเงื่อนไขของการขอรับบริการไว้ว่า คือคุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่

1) แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้นควรมีลักษณะที่เรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

2) ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการ จะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะ เดินกรอบ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

3) ระยะเวลา ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมิใช่คนว่างงาน หรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลาในการทำงานเช่นกัน³²

ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับการบริการตามที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น

ชาญชัย แสวงศักดิ์ ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่ดินิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรมที่

³¹ปรัชญา เวสารัชช์, องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 251.

³²ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, 2540), หน้า 6.

รัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ รวมทั้งกรณี ที่รัฐได้มอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2) กิจกรรมดังกล่าว จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

3) กระบวนการและกิจการ

4) ผลการผลิตหรือตัวบริการ

5) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ³³

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกเรียกว่าหลัก Package Service โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

1) มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญมีลักษณะดังนี้

(1) ผู้ให้บริการต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

(3) ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกับตน

2) ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

(1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

(2) การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

(3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ ยังหมายถึงความถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่า เป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้

³³ ชาญชัย แสงศักดิ์, องค์การมหาชน : องค์กรของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2542), หน้า 2 – 11.

คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านแล้วพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการให้โดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

5) การให้บริการด้วยความถูกต้อง นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการให้แล้ว ผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

6) การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและต่อทางราชการ

7) การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน³⁴

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แต่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้น การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นส่วนรวม มิใช่เพียงเพื่อบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น

นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรม ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ ดังจะเห็นได้จาก

³⁴ ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, 2536), หน้า. 11 – 14.

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด 5 ส่วนที่ 3 มาตรา 78 ดังต่อไปนี้³⁵

1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่

3) กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

7) จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

³⁵ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, 2548), หน้า 46 – 48.

8) ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยสรุปได้ว่าระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ต้องประพฤติและปฏิบัติให้มีความเชื่อถือไว้วางใจที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการ การมีธรรมาภิบาลที่ดี มีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารและขั้นตอนของการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความจริงใจ มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความเข้าใจและมีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความสนใจและให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ มีการให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่าง สม่ำเสมอและมีบุคลากรที่มีคุณภาพ

2.4.1 ลักษณะของการให้บริการที่ดี

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

ประสิทธิ พรธณพิสุทธิ กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้า และมั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้ จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ(one stop service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (automatic service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนระยะเวลา ดำเนินการต่าง ๆ³⁶

³⁶ ประสิทธิ พรธณพิสุทธิ, การับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่, เทศาภิบาล 87, 2535, หน้า 30.

สำหรับลักษณะของการบริการที่ดี ที่จะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่ จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะบริการที่ดีต้องมีลักษณะ ดังนี้

- ๑) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- ๒) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๓) ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- ๔) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
- ๕) ทำงานตรงตามเวลา
- ๖) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
- ๗) การบริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ
- ๘) ไม่เรียกรับสิ่งใด ๆ จากประชาชน
- ๙) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
- ๑๐) ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
- ๑๑) สามารถตรวจสอบค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที
- 12) เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

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

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ต้องประพฤติและปฏิบัติให้มีความเชื่อถือไว้วางใจที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการ การมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารและขั้นตอนของการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความจริงใจ มี

ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความเข้าใจและมีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความสนใจและให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ มีการให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ให้บริการอย่าง สม่ำเสมอและมีบุคลากรที่มีคุณภาพ

2.4.2 คุณภาพบริการ

กฤษฎี อุทัยรัตน์ กล่าวว่า “คุณภาพมีหลายมุมมอง เหยี่ยุบบาบไม่ได้มีด้านเดียวฉันใด คุณภาพย่อมมีหลายมุมมองฉันนั้น แต่นิยามใดก็ย่อมไม่หนี“ความพึงพอใจของลูกค้า”เป็นความ พึงพอใจที่เรา (ผู้ให้บริการ) ต้องตอบสนองอยู่แล้ว อาจกล่าวได้ว่าบริการสมัยใหม่ คือ ความพึง พพอใจของลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนการจะล่วงรู้ความพึงพอใจของลูกค้าได้จากผล การสนองความต้องการของลูกค้า”³⁷

วิฑูรย์ สิมะโชติ ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ “สินค้าหรือบริการที่เป็นไป ตามความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และปราศจากการชำรุดหรือ ข้อบกพร่อง”³⁸

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคนอื่นๆ ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ “คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และ ตอบสนองความต้องการผู้ให้บริการเป็นที่พึงพอใจ”³⁹

วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์ กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง “ความสอดคล้องกับ ความ ต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับ ความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว”⁴⁰

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล กล่าวว่า “บริการที่มีคุณภาพต้องประกอบด้วยสองส่วน คือ กิจกรรมหรือเทคนิคบริการ และพฤติกรรมบริการ ซึ่งเป็นรูปแบบของมนุษย์สัมพันธ์ ประกอบด้วย กิริยามารยาทความกระตือรือร้น ความมีน้ำใจ การพูดจา สีสหน้าท่าทางที่ ผู้ให้บริการแสดงต่อ

³⁷กฤษฎี อุทัยรัตน์, แม่ไม้คุณภาพเจาะ HA. year 2000, (กรุงเทพฯ : ส.ส.ท.), 2543, หน้า 42.

³⁸วิฑูรย์สิมะโชติ, คุณภาพคือความอยู่รอด, (กรุงเทพฯ : ดวงกมล), 2541, หน้า 85.

³⁹จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ, เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพฯ : ดีไซน์), 2543, หน้า 67.

⁴⁰วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, (กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์), 2544, หน้า 47.

ผู้ให้บริการ ตลอดจนกระบวนการของบริการ เพราะพฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวัง”

41

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณลักษณะของการให้บริการ

1) บริการที่น่าเสนอ โดยพิจารณาจากการความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยสองประการคือ

(1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

(2) ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวีดีโอ เป็นต้น

2) การส่งมอบบริการ ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการบริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดเปรียบเทียบกับบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขาลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3) ภาพลักษณ์การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องหมายการค้าและการประชาสัมพันธ์

4) ลักษณะด้านนวัตกรรม เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป

⁴¹ อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, (กรุงเทพฯ : ดีไซน์), 2543, หน้า 56.

พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) ได้กำหนดปัจจัยคุณภาพบริการขึ้นในปี ค.ศ.1985 ดังนี้ คือ

- 1) ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
- 2) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้และมี ความน่าเชื่อถือ
- 3) การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้า อย่างทัน่วงที
- 4) ความสามารถ หมายถึง การมีทักษะและความรู้ในการให้บริการที่สามารถ แสดงออกให้ผู้รับบริการได้เห็น
- 5) ความมีมารยาท หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยนโดยให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อ ผู้รับบริการ
- 6) ความน่าศรัทธา หมายถึง คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้
- 7) ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งรักษาความลับของ ผู้รับบริการ
- 8) การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับ ความสะดวกจากการมารับบริการ
- 9) การสื่อสาร หมายถึง การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจ ได้ตลอดถึงการรับฟังลูกค้า
- 10) ความเข้าใจ หมายถึง ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

ต่อมาในปี ค.ศ.1990 ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจากสิบด้าน ให้เหลือ ห้าด้าน ดังนี้

- 1) ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
- 2) ความน่าเชื่อถือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมี คุณภาพ และถูกต้องแม่นยำ
- 3) การตอบสนอง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่าง ทัน่วงที

4) ความเชื่อมั่น ความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่น ในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้าน ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การสื่อสาร เข้าด้วยกัน)

5) การเข้าถึงจิตใจ การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นปัจจัยรวมด้าน การเข้าถึงบริการและความเข้าใจ เข้าด้วยกัน)⁴²

พาราสุมาน เสนอแนะกรอบคิดสำหรับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้บริโภค ซึ่งเรียกว่า แบบจำลองช่องว่างของคุณภาพการบริการ ไว้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดของแบบจำลองช่องว่าง คือ ช่องว่างของลูกค้า ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า เป็นจุดอ้างอิงของลูกค้าที่ได้รับประสบการณ์การบริโภค ในขณะที่ การรับรู้การบริการของลูกค้า สะท้อนถึงการบริการที่ได้รับจริง⁴³

กรอนรูส์ (Gronroos) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ

44

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไ (Theory of Triple) แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ คือ ปัจจัยแห่งสามประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุทฤษฎี 3 ไ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญสามปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

⁴²A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Berry L. Leonard, "SERQUAL : A multipleitem scalefor measuring customer perceptions of service quality," *Journal of retailing*, อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, *การบริหารการตลาดยุคใหม่*, (กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไฮเท็กซ์), 2541, หน้า 55.

⁴³อ้างใน เรียงเดียวกัน, หน้า 56.

⁴⁴C. Gronroos, "Service Management and Marketing", *The Nature of Service and Service Quality*, อ้างใน นางสาวสุวิมล คำย่อย, "ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี", *ปริญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2555, หน้า 45.

1) Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือ รู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือ ทำผิดไปเพราะ ความไม่รู้

2) Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวบริการนั่นเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขา ระบุให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3) Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจแต่มีเจตนาารมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อ ผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความเก็บ กตเอาไว้มากๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral hazard ในงานบางอย่างก็ได้⁴⁵

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพบริการหมายถึง ระดับความสามารถของ ผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐาน ปราศจาก ข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ถึงขั้นเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ในทุกด้าน ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อันสำคัญคือทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการและคุณภาพบริการนั้นรับรู้ได้เมื่อตอบสนองความ คาดหวังได้ตรงกับการรับรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา จึงเป็นสิ่งตัดสินได้ว่ามีคุณภาพอย่างไร หาก เป็นไปตามที่คาดหวังไว้การรับรู้ก็จะสูงและหากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังการรับรู้คุณภาพก็จะต่ำ

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

2.5.1 สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัด ร้อยเอ็ด ห่างจากที่ว่าการอำเภอโพธิ์ทองทางทิศตะวันตก ประมาณ 5 กิโลเมตร และห่างจากตัว จังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 53 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 55 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 34,375 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับท้องถิ่นอื่น ๆ ดังนี้

⁴⁵ วัระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, อ่างแล้ว, หน้า 43.

ทิศเหนือ จรด ตำบลคำนาดี อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันออก จรด ตำบลแวง และสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ จรด ตำบลโพธิ์ศรีสว่าง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก จรด ตำบลนาอุดม และตำบลคู่มะ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

จำนวนหมู่บ้าน เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง มีจำนวนหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบ จำนวน 18
หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านโพธิ์ร้อยต้น

หมู่ที่ 2 บ้านโพธิ์ทองน้อย

หมู่ที่ 3 บ้านโสกแดง

หมู่ที่ 4 บ้านหนองแวง

หมู่ที่ 5 บ้านนาทม

หมู่ที่ 6 บ้านหนองไฮ

หมู่ที่ 7 บ้านร่องเตย

หมู่ที่ 8 บ้านนาอุม

หมู่ที่ 9 บ้านหนองแวงน้อย

หมู่ที่ 10 บ้านบะเค

หมู่ที่ 11 บ้านโคกก่อง

หมู่ที่ 12 บ้านหนองเขื่อน

หมู่ที่ 13 บ้านโพธิ์ทองกลาง

หมู่ที่ 14 บ้านวังสำราญ

หมู่ที่ 15 บ้านดอนยานาง

หมู่ที่ 16 บ้านโนนไร่

หมู่ที่ 17 บ้านโพธิ์งาม

หมู่ที่ 18 บ้านวังทองวัฒนา

ประชากร เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง มีจำนวนประชากร ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2554 มี
ประชากรทั้งสิ้น 10,039 คน จำแนกเป็นเพศชาย 4,998 คน และเพศหญิง 5,041 คน เฉลี่ย 182
คน / ตารางกิโลเมตร⁴⁶

⁴⁶ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง, “รายงานข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาประจำปี 2554”,
งานบริหารงานทั่วไป : สำนักปลัด อบต., 2554, อัดสำเนา.

2.5.2. สภาพทางเศรษฐกิจ

ด้านการประกอบอาชีพ ราษฎรส่วนใหญ่ในเขต เทศบาลตำบลโพธิ์ทองอาชีพหลักคือ การทำการเกษตร โดยเฉพาะส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา บางส่วนประกอบอาชีพทำไร่ อาชีพค้าขาย และรับจ้าง

2.5.3 สภาพทางสังคม

การศึกษา ในพื้นที่เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง มีสถานศึกษาระดับ โรงเรียนประถม 5 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 5 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา มีวัด / สำนักสงฆ์ 13 แห่ง

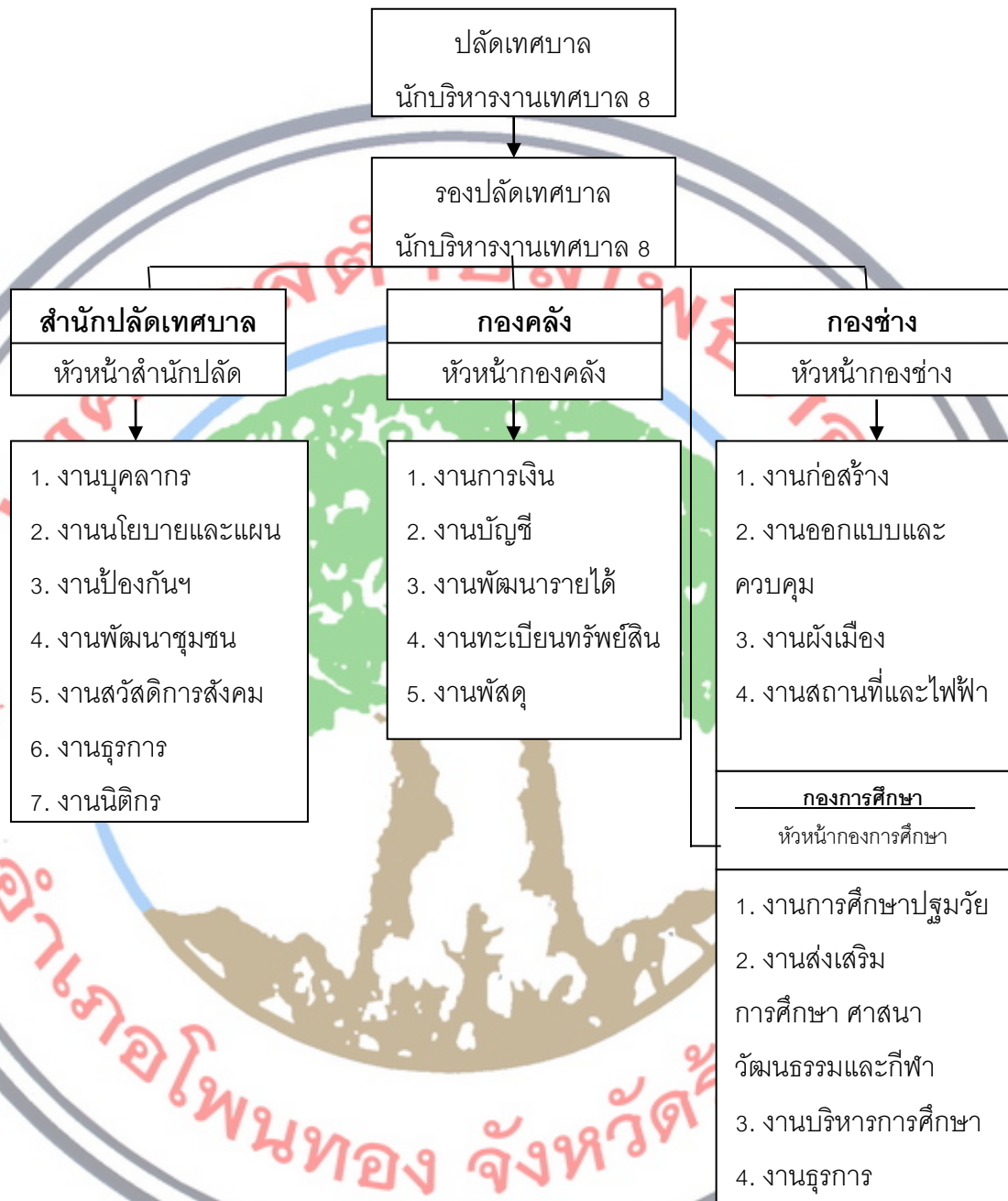
ด้านการสาธารณสุข มีสถานอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 3 แห่ง

2.5.4 ศักยภาพในตำบล

ศักยภาพของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ประกอบไปด้วยคณะผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ และสมาชิกสภาเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จำนวน 89 คนดังนี้

- 1) นายก และคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จำนวน 5 คน
- 2) สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จำนวน 12 คน
- 3) พนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จำนวน 19 คน
- 4) พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 30 คน

2.5.5 โครงสร้างของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง



ภาพประกอบที่ 2.3 โครงสร้างเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จารุวรรณ ศรีบรรจง ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปูลู อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปูลู โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน
- 3) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ คือ ควรมีการปรับปรุงด้านกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระบบการปฏิบัติงานจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อลดขั้นตอนของการบริการ⁴⁷

วรวิมล สิงห์นิล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม
- 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล กองนาง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05
- 3) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล กองนาง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวม และจำแนกเป็น

⁴⁷จารุวรรณ ศรีบรรจง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปูลู อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี”, การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2550, 203 หน้า.

รายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวม และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่จบชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

4) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล กองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจ แตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและผู้ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว

5) ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ จัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายให้กับผู้สูงอายุ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการป้องกันสาธารณสุขภัย จัดให้มีถังขยะเพิ่มขึ้นและให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล คุ่มครองป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังจากหน่วยงานของรัฐ จัดกิจกรรมการแข่งขันการเกี่ยวการผลิดของใช้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น⁴⁸

จิตติมา คนชม ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตาม เพศ พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

⁴⁸วรุณศิริ สิงห์นิล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2550, 117 หน้า.

3) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงาน คือ ควรส่งเสริมด้านการประกอบอาชีพให้กับประชาชนให้มาก ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเสียงตามสายและหอกระจายข่าวให้ทั่วถึงถึงชุมชน ควรดำเนินการป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีสวนสาธารณะทั่วถึงทุกชุมชน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแล ระวัง รักษาควรปลอดภัยในชุมชนช่วงกลางคืน⁴⁹

วิชัย สายรักษา ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า

1) ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองท่าบ่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวนหนึ่งด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวนสี่ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตาม เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า ที่มีเพศ และอาชีพต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข คือ เจ้าหน้าที่ทุกส่วนควรมีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ควรมีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ทำ ควรให้มีคุณภาพในการทำงาน⁵⁰

ชนวิทย์ แก้ววัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโนนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน คือ ด้านการ

⁴⁹จิตติมา คนชม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์”, **ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์), 2551, 92 หน้า.

⁵⁰วิชัย สายรักษา, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย”, **ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2552, 113 หน้า.

ให้บริการอย่างรวดเร็ว และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวนสี่ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตาม หมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ คือ ควรมีการปรับปรุงถนนที่ใช้ในการสัญจร โดยการบำรุงรักษาเพื่ออำนวยความสะดวก ควรเพิ่มไฟฟ้าสาธารณะ บริเวณตามทางแยกทางข้ามต่าง ๆ ให้เพียงพอและควรปรับปรุงให้使用起来อยู่เสมอ ควรดำเนินนโยบาย ตามที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน⁵¹

พจณีย์ วงษ์แก้ว ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งห้าด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการ พัฒนาการเมืองและการบริหาร และด้านสิ่งแวดล้อม

2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตาม เพศ อาชีพ ระดับ การศึกษา และชุมชน พบว่า ที่มีเพศ ต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ ระดับการศึกษา และ ชุมชน ที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ คือ ควรดำเนิน นโยบายตามที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน ควรจัดระบบการจัดเก็บขยะใหม่ ควรสนับสนุนด้าน การศึกษาของเยาวชน ควรจัดการระบบประปา⁵²

สรุป จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลักการให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ ต้องประกอบไปด้วย การที่ผู้ให้บริการมีหัวใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของ คนส่วนใหญ่ประหยัด สะดวก และรวดเร็วถ้าเทศบาลตำบลโพธิ์ทองสามารถทำได้ดังนี้

⁵¹ชนวิฑูรย์ แก้ววัน, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์”, **ปริญาสาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2552, 96 หน้า.

⁵²พจณีย์ วงษ์แก้ว, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” **ปริญาสาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2553, 115 หน้า.

ประชาชนในเทศบาลตำบลโพธิ์ทองย่อมมีความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยนำไปใช้ประกอบสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และการอภิปรายผลต่อไป

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ มิลเล็ท (John D. Millet) ⁵³ ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

นุรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยมีตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ดังแสดงในภาพประกอบที่ 2.4



ภาพประกอบที่ 2.4 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁵³ John D. Millet, Management in the Public Service. อ้างใน วราภรณ์ นุตรพรหม, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า 17.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 18 หมู่ ๆ ละ 15 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 270 คน⁵⁴

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ คณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 162 คน โดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane)⁵⁵

⁵⁴แผนพัฒนาสามปี(2556-2558), “สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง”, ร้อยเอ็ด : สำนักงานปลัดเทศบาล, 2555, (อัดสำเนา).

⁵⁵สุจินต์ ธรรมชาติ, การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีลด. (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 2549), หน้า 48.

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Samples Size) โดยใช้สูตรของยามานะ คือ

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

ในเมื่อ

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากร

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนทางสถิติร้อยละ 5

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{270}{1+270(0.05)^2}$$

$$n = \frac{270}{1+270(0.0025)}$$

$$n = \frac{270}{1+0.67}$$

$$n = \frac{270}{1.67}$$

$$n = 161.67$$

เพราะฉะนั้นจะได้ผลจากการคำนวณ $n = 161.67$ บัดเศษทศนิยมจึงได้กลุ่มตัวอย่าง 162 คน คิดอยู่ในระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5%

3.2.2 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้ตัวแปรอิสระ คือ เพศ และระดับการศึกษา เป็นตัวแปรควบคุม (Control Variables) ทั้ง 18 หมู่ จนได้จำนวนตัวอย่างตามที่คำนวณไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน เพศ ระดับการศึกษาในพื้นที่ตำบลโพธิ์ทอง

หมู่บ้าน/เพศ	ประชากร/ ระดับการศึกษา			กลุ่มตัวอย่าง			
	ประถม	สูงกว่า	รวม	ประถม	สูงกว่า	รวม	
หมู่ 1 บ้านโพธิ์ร้อยต้น							
	ชาย	14	-	14	8	-	8
	หญิง	-	1	1	-	1	1
หมู่ 2 บ้านโพหนอง							

ชาย	14	-	7	7	-	7
หญิง	-	2	2	-	2	2

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หมู่บ้าน/เพศ	ประชากร/ ระดับการศึกษา			กลุ่มตัวอย่าง		
	ประถม	สูงกว่า	รวม	ประถม	สูงกว่า	รวม
หมู่ 3 บ้านโสกแดง						
ชาย	12	1	13	8	-	8
หญิง	2	-	2	1	-	1
หมู่ 4 บ้านหนองแวง						
ชาย	14	-	14	8	-	8
หญิง	1	-	1	1	-	1
หมู่ 5 บ้านนาทม						
ชาย	14	1	15	9	-	9
หญิง	-	-	-	-	-	-
หมู่ 6 บ้านหนองไฮ						
ชาย	11	-	11	6	-	6
หญิง	4	-	4	3	-	3
หมู่ 7 บ้านร่องเตย						
ชาย	14	1	15	8	1	9
หญิง	-	-	-	-	-	-
หมู่ 8 บ้านนาคุ้ม						
ชาย	12	1	13	6	1	7
หญิง	2	-	2	2	-	2
หมู่ 9 บ้านหนองแวงน้อย						
ชาย	15	-	15	9	-	9
หญิง	-	-	-	-	-	-
หมู่ 10 บ้านปะเค						
ชาย	13	2	15	7	2	9
หญิง	-	-	-	-	-	-
หมู่ 11 บ้านโคกก่อง						

ชาย	10		10	6		6
หญิง	4		4	3		3

ตารางที่ 3.1(ต่อ)

หมู่บ้าน/เพศ	ประชากร/ ระดับการศึกษา			กลุ่มตัวอย่าง		
	ประถม	สูงกว่า	รวม	ประถม	สูงกว่า	รวม
หมู่ 12 บ้านหนองเขื่อน						
ชาย	15		15	9		9
หญิง	-	-	-	-	-	-
หมู่ 13 บ้านโพธิ์ทองหลาง						
ชาย	15		15	9		9
หญิง	-	-	-	-	-	-
หมู่ 14 บ้านวังสำราญ						
ชาย	13		13	7		7
หญิง	1	1	2	1	1	2
หมู่ 15 บ้านดอนยานาง						
ชาย	15		15	9		9
หญิง	-	-	-	-	-	-
หมู่ 16 บ้านโนนไร่						
ชาย	12	2	14	7	1	8
หญิง	-	1	1	-	1	1
หมู่ 17 บ้านโพธิ์งาม						
ชาย	15	-	15	9	-	9
หญิง	-	-	-	-	-	-
หมู่ 18 บ้านวังทองวัฒนา						
ชาย	13	2	15	7	2	9
หญิง	-	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	225	15	270	150	12	162

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามแนววัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check List) แบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Questionnaire) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Questionnaire) จำแนกเป็นสามตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด สอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นห้าด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นคำถามปลายปิด และมีมาตรวัดตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ใช้การวัดแบบระดับคุณภาพ (rating scale) ห้าระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์การใช้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

3.4.2 รวบรวมข้อมูลจากการศึกษา สรุปเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของคำถาม ครอบคลุมเนื้อเรื่องที่ทำการวิจัย และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบข้อเท็จจริงได้

3.4.3 รวบรวมข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ทั้งห้า ด้านจำนวน 29 ข้อ เสนออาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พิจารณา ตรวจสอบ แล้วปรับปรุงแก้ไขตามที่เสนอแนะ

3.4.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวนสามท่าน เพื่อพิจารณาความตรง (validity) ตามดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence=IOC) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

(1) ดร.ประพิศ ไบราณมูล

เป็นผู้เชี่ยวชาญวิทยาการวิจัย และพิจารณาความสอดคล้อง

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอรัญญิ
วุฒิ กศ.ม. (สังคมศึกษา), ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)

(2) ผศ.ปัญญา ชื่นตา

เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา และพิจารณาความสอดคล้อง

ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอรัญญิ
วุฒิ พธ.บ.,กศ.ม.(สังคมศึกษา)

(3) ดร.จิระศักดิ์ ชิตทองสวัสดิ์

เป็นผู้เชี่ยวชาญวิทยาการวิจัย และพิจารณาความสอดคล้อง

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอรัญญิ
วุฒิ น.บ.(นิติศาสตร์), ศศ.ม.(สังคมศึกษา),Ph.D. (สังคมศาสตร์)

3.4.5 โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 29 ข้อ ใช้ได้จำนวน 29 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)⁵⁶ ซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 จำนวน 29 ข้อ

3.4.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจาก คณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอรัญญิ จำนวน 30 คน แล้ว หาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

⁵⁶ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, (นครปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549), หน้า 65.

1) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power = D.P.) โดยใช้ t-test ใช้เกณฑ์ค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป เป็นเกณฑ์ตัดสินว่า ข้อนั้นมีอำนาจจำแนกใช้ได้สมควรนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 2.19 – 9.90 จำนวน 27 ข้อ

2) นำข้อคำถามตามข้อ 1) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 ซึ่งแสดงผลเอาไว้อย่างละเอียดในภาคผนวก

3.4.7 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมพิจารณาเป็นครั้งสุดท้าย แล้วจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๕.๑ นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูฏา ถึงนายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทอง ในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอภัยภูฏา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย

๓.๕.๒ ผู้วิจัยใช้การส่งแบบสอบถามให้แก่ประชากรกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 162 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 162 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

3.6.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

3.6.2 นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

3.6.3 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6.4 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

3.6.5 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอภัยภูฏา โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในภาพรวม รายด้านและเป็นรายข้อแล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของอันตรภาคชั้น (range) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ

1.00 – 1.80	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.6.6 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กับข้อมูลทั่วไปด้านเพศ ระดับการศึกษา ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนด้านอายุ และอาชีพ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA or F - test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

3.6.7 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์แจกแจงความถี่

3.6.8 นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (descriptive analysis)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1) การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC)⁵⁷ คือ

สูตร
$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

 = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 หมายถึง แนใจว่าสอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แนใจว่าสอดคล้อง

-1 หมายถึง แนใจว่าไม่สอดคล้อง

2) การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power = D.P.) โดยใช้ t-test⁵⁸

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2 + S_L^2}{N}}}$$

เมื่อ t = อำนาจจำแนก

$\bar{X}_H$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง

$\bar{X}_L$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ

S_H^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มสูง

S_L^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ

N = จำนวนคนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

⁵⁷ ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, อ้างแล้ว.

⁵⁸ บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพมหานคร : สุริยาสานจัดพิมพ์, 2545), หน้า 161.

3) การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ⁵⁹ คือ

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

เมื่อ



= ค่าความเชื่อมั่น

k

= จำนวนข้อของเครื่องมือหรือแบบวัดความพึง

พอใจ



= ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม



= ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.7.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ⁶⁰

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

P = ค่าร้อยละ

f = ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N = จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัชฌิมเลขคณิต ⁶¹

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

⁵⁹ บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2535), หน้า 96.

⁶⁰ นิภา เมธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543), หน้า 128.

⁶¹ สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547), หน้า 55.

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3) การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)⁶²

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

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

4) การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม (t-test)⁶³

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

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

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

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

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

⁶² ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540), หน้า 53.

⁶³ พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์, *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543), หน้า 183.

5) การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสามกลุ่มขึ้นไป (One-way ANOVA) หรือ (F-test)⁶⁴

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

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน
MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม



⁶⁴นิภา เมธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, อ้างแล้ว, หน้า 110.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
Sig	แทน	ค่าความมีนัยสำคัญ (Significance)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ทั้งภาพรวม รายด้าน และรายข้อ ในหกด้าน ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ในเรื่องเพศ และระดับการศึกษา และ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ในเรื่องอายุ และอาชีพ ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 4 ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended Questions) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการหมู่บ้านตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 162 คน ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์โดยคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปราบกฎตามตารางที่ 4.1 - 4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	146	90.10
หญิง	16	9.90
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10 และเป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 40 ปี	41	25.30
41 – 50 ปี	59	36.40
50 ปี ขึ้นไป	62	38.30
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ประถมศึกษา	150	92.60
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	7.40
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 92.60 และสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือสูงกว่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความถี่	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	108	66.70
รับราชการ	10	6.20
รับจ้างทั่วไป	31	19.10
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	8.00
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม 108 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 ประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และประกอบอาชีพรับราชการ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม รายด้าน และรายข้อ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการ
บรรยาย ปรากฏตามตารางที่ 4.5 – 4.11

**ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน**

ด้าน ที่	ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.53	0.63	มาก
2	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.31	0.62	ปานกลาง
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.31	0.58	ปานกลาง
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.39	0.59	ปานกลาง
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.27	0.68	ปานกลาง
รวม		3.36	0.45	ปานกลาง

(n = 162)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่
มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมและรายข้อ

ข้อ ที่	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่น	3.49	0.99	มาก
2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอกซอยที่อยู่อาศัยได้รับการบริการเท่าเทียมกับบริเวณอื่น	3.55	0.83	มาก
3	บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลรักษาความสะอาด จัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น	3.28	0.92	ปานกลาง
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลเปิดโอกาสให้เด็กทุกคนได้เข้าเรียนอย่างเท่าเทียมกัน	3.58	0.96	มาก
5	ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน	3.77	0.95	มาก
รวม		3.53	0.63	มาก

(n = 162)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากที่สุดคือ ข้อ 5 ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ข้อ 4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลเปิดโอกาสให้เด็กทุกคนได้เข้าเรียนอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนข้อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลรักษาความสะอาด จัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวม และรายข้อ

ข้อ ที่	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	3.32	0.85	ปานกลาง
2	ได้มีการเก็บกวาดสิ่งกีดขวางหล่นตามถนนสายหลักได้อย่างรวดเร็ว	3.48	0.91	มาก
3	เทศบาลได้เร่งแก้ไขการน้ำท่วมขัง ระบายน้ำ เพื่อให้น้ำลดได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	3.23	0.89	ปานกลาง
4	การช่วยเหลือกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินกับนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลได้อย่างรวดเร็ว	3.27	0.87	ปานกลาง
5	ศูนย์วิทยุป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคอยรับเรื่องเพื่อประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว	3.23	0.83	ปานกลาง
รวม		3.31	0.62	ปานกลาง

(n = 162)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากที่สุดคือ ข้อ 2 ได้มีการเก็บกวาดสิ่งกีดขวางหล่นตามถนนสายหลักได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ ข้อ 1 มีการแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ส่วนข้อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 เทศบาลได้เร่งแก้ไขการน้ำท่วมขัง ระบายน้ำ เพื่อให้น้ำลดได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ ที่	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ถนนที่ใช้สัญจรไปมาในเขตเทศบาลเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกตามความต้องการของประชาชน	3.34	0.82	ปานกลาง
2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง	3.43	0.86	มาก
3	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.34	0.85	ปานกลาง
4	ท่อระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อการแก้ปัญหา น้ำท่วมขัง และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้	3.30	0.93	ปานกลาง
5	โรงเรียนหรือสถานศึกษาของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.19	1.00	ปานกลาง
6	อุปกรณ์การบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลมีเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	3.24	0.90	ปานกลาง
รวม		3.31	0.58	ปานกลาง

(n = 162)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากที่สุดคือ ข้อ 2 ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง รองลงมาคือ ข้อ 1 ถนนที่ใช้สัญจรไปมาในเขตเทศบาลเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกตามความต้องการของประชาชน ส่วนข้อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สาธารณะน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 โรงเรียนหรือสถานศึกษาของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและรายข้อ

ข้อ ที่	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ถนนที่ใช้สัญจรไปมาได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ได้ตามฤดูกาลตลอดปี	3.25	0.90	ปานกลาง
2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ครอบคลุม มีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมให้ใช้ได้ตลอดเวลา	3.48	0.97	มาก
3	ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง	3.54	0.97	มาก
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการ ด้านต่างๆ แก่ นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง	3.16	1.03	ปานกลาง
5	การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยและอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีอย่างต่อเนื่อง	3.51	1.00	มาก
รวม		3.39	0.59	ปานกลาง

(n = 162)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากที่สุดคือ ข้อ 3 ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ข้อ 5 การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยและอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สาธารณะน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการ ด้านต่างๆแก่นักเรียน และผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม และรายข้อ

ข้อ ที่	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของชุมชน	3.36	0.96	ปานกลาง
2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆครอบคลุมบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นความเหมาะสมและความต้องการของประชาชน	3.36	0.97	ปานกลาง
3	บริเวณที่อยู่อาศัยมีการเพิ่มจำนวนของถังรองรับขยะมูลฝอยตามจำนวนครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น	3.19	0.97	ปานกลาง
4	มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำให้มีประสิทธิภาพได้ดีขึ้น	3.31	1.08	ปานกลาง
5	มีการพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษา เพิ่มสื่อการสอนและปรับปรุงสถานที่ศึกษา คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลให้บรรยากาศน่าเรียนยิ่งขึ้น	3.19	1.00	ปานกลาง
6	มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยเพิ่มขึ้นทุกปี	3.20	0.99	ปานกลาง
รวม		3.27	0.68	ปานกลาง

(n = 162)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากที่สุดคือ ข้อ 1 ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของ

ชุมชน รองลงมาคือ ข้อ 2 ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอกซอยบริเวณที่อยู่อาศัยมี
เพิ่มขึ้นความเหมาะสมและความต้องการของประชาชน ส่วนข้อมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 มีการพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษา เพิ่มสื่อการสอนและ
ปรับปรุงสถานที่ศึกษา คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลให้บรรยากาศน่าเรียนยิ่งขึ้น



**ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**

ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ส่วนสถิติ F-test (One-way ANOVA) ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ 4.11 – 4.67

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	146	3.35	0.47	ปานกลาง
หญิง	16	3.40	0.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	146	3.35	0.47	-0.37	0.04*
หญิง	16	3.40	0.29		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากกว่า
 เพศชาย

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึง
 พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์
 ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
 จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	146	3.51	0.65	มาก
หญิง	16	3.78	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการ
 อย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
 ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัด
 ร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	146	3.51	0.65	-1.61	0.01*
หญิง	16	3.78	0.34		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่าง

เสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	146	3.31	0.64	ปานกลาง
หญิง	16	3.29	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	146	3.31	0.64	0.14	0.10
หญิง	16	3.29	0.40		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	146	3.33	0.60	ปานกลาง
หญิง	16	3.04	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	146	3.33	0.60	1.92	0.06
หญิง	16	3.04	0.35		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	146	3.40	0.58	ปานกลาง
หญิง	16	3.28	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	146	3.40	0.58	0.81	0.47
หญิง	16	3.28	0.67		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	146	3.23	0.68	ปานกลาง
หญิง	16	3.63	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	146	3.23	0.68	-2.25	0.26
หญิง	16	3.63	0.55		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	41	3.23	0.34	ปานกลาง
41 – 50 ปี	59	3.39	0.49	ปานกลาง
50 ปี ขึ้นไป	62	3.42	0.46	มาก
รวม	162	3.36	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนอายุ 41 – 50 ปี และอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.93	2	0.47	2.31	0.10
ภายในกลุ่ม	32.06	159	0.20		
รวม	32.99	161			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	41	3.31	0.52	ปานกลาง
41 – 50 ปี	59	3.54	0.70	มาก
50 ปี ขึ้นไป	62	3.68	0.60	มาก
รวม	162	3.53	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นช่วงอายุ พบว่า อายุ 50 ปี ขึ้นไป และอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก แต่อายุต่ำกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3.35	2	1.68	4.37	0.01*
ภายในกลุ่ม	60.96	159	0.38		
รวม	64.31	161			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่าง
เสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé) ตรวจสอบความ
แตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.31	3.54	3.68
ต่ำกว่า 40 ปี	3.31	-	-	0.37*
41 – 50 ปี	3.54	-	-	-
50 ปี ขึ้นไป	3.68	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการ
อย่างเสมอภาค แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	41	3.31	0.52	ปานกลาง
41 – 50 ปี	59	3.54	0.70	มาก
50 ปี ขึ้นไป	62	3.68	0.60	มาก
รวม	162	3.53	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นช่วงอายุ พบว่า อายุ 50 ปี ขึ้นไป และอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก แต่อายุต่ำกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.35	2	0.67	1.78	0.17
ภายในกลุ่ม	60.26	159	0.38		
รวม	61.61	161			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	41	3.23	0.52	ปานกลาง
41 – 50 ปี	59	3.34	0.61	ปานกลาง
50 ปี ขึ้นไป	62	3.32	0.60	ปานกลาง
รวม	162	3.31	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งอายุ 41 – 50 ปี อายุ 50 ปี ขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทองจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.31	2	0.16	0.46	0.64
ภายในกลุ่ม	54.76	159	0.34		
รวม	55.07	161			

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	41	3.31	0.54	ปานกลาง
41 – 50 ปี	59	3.39	0.59	ปานกลาง
50 ปี ขึ้นไป	62	3.45	0.63	มาก
รวม	162	3.39	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นช่วงอายุ พบว่า อายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก แต่ อายุ 41 – 50 ปี และอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.47	2	0.23	0.67	0.51
ภายในกลุ่ม	55.87	159	0.35		
รวม	56.34	161			

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่าง
 ต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึง
 พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์
 ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
 จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 40 ปี	41	3.16	0.71	ปานกลาง
41 – 50 ปี	59	3.34	0.67	ปานกลาง
50 ปี ขึ้นไป	62	3.27	0.67	ปานกลาง
รวม	162	3.27	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
 ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
 จำแนกตามอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งอายุ 41 – 50 ปี อายุ 50 ปี ขึ้นไป และอายุต่ำ
 กว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
 ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัด
 ร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.81	2	0.41	0.89	0.41
ภายในกลุ่ม	72.87	159	0.46		
รวม	73.68	161			

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่าง
 ก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึง
 พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์
 ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	152	3.37	0.46	ปานกลาง
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.29	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
 ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม เมื่อจำแนกตามระดับ
 การศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และสำเร็จการศึกษา
 มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
 ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัด
 ร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ประถมศึกษา	152	3.37	0.46	0.54	0.20
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.29	0.33		

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	150	3.54	0.65	มาก
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.50	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ทั้งที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือสูงกว่า

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ประถมศึกษา	150	3.54	0.65	0.20	0.06
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.50	0.41		

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	150	3.32	0.63	ปานกลาง
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.15	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.40 พบว่า คณะกรรมการหมู่บ้านตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือสูงกว่า

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ประถมศึกษา	150	3.32	0.63	0.92	0.21
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.15	0.45		

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	150	3.32	0.60	ปานกลาง
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.13	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือสูงกว่า

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ประถมศึกษา	150	3.32	0.60	1.11	0.13
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.13	0.36		

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	150	3.39	0.59	ปานกลาง
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.38	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือสูงกว่า

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ประถมศึกษา	150	3.39	0.59	0.03	0.26
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.38	0.70		

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	150	3.27	0.68	ปานกลาง
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.31	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.46 พบว่า คณะกรรมการหมู่บ้านตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือสูงกว่า และสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ประถมศึกษา	150	3.27	0.68	-0.20	0.86
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	12	3.31	0.60		

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกษตรกรรวม	108	3.35	0.40	ปานกลาง
รับราชการ	10	3.52	0.43	มาก
รับจ้างทั่วไป	31	3.35	0.53	ปานกลาง
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.35	0.67	ปานกลาง
รวม	162	3.36	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก แต่อาชีพเกษตรกรรวม รับจ้างทั่วไป และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.28	3	0.09	0.45	0.72
ภายในกลุ่ม	32.71	158	0.21		
รวม	32.99	161			

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกษตรกรรวม	108	3.56	0.60	มาก
รับราชการ	10	3.54	0.77	มาก
รับจ้างทั่วไป	31	3.46	0.65	มาก
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.46	0.80	มาก
รวม	162	3.53	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งที่ดำรงอาชีพเกษตรกรรวม รับราชการ รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.35	3	0.12	0.28	0.83
ภายในกลุ่ม	63.96	158	0.41		
รวม	64.31	161			

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกษตรกรรวม	108	3.31	0.60	ปานกลาง
รับราชการ	10	3.46	0.71	มาก
รับจ้างทั่วไป	31	3.28	0.67	ปานกลาง
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.28	0.67	ปานกลาง
รวม	162	3.31	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก แต่อาชีพเกษตรกรรวม รับจ้างทั่วไป และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.53 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.23	0.88
ภายในกลุ่ม	61.35	158	0.39		
รวม	61.62	161			

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกษตรกรรวม	108	3.30	0.56	ปานกลาง
รับราชการ	10	3.40	0.39	ปานกลาง
รับจ้างทั่วไป	31	3.31	0.64	ปานกลาง
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.23	0.78	ปานกลาง
รวม	162	3.31	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งอาชีพรับราชการ รับจ้างทั่วไป เกษตรกรรวม และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.16	0.93
ภายในกลุ่ม	54.91	158	0.35		
รวม	55.07	161			

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกษตรกรรวม	108	3.36	0.58	ปานกลาง
รับราชการ	10	3.48	0.55	มาก
รับจ้างทั่วไป	31	3.47	0.56	มาก
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.40	0.78	ปานกลาง
รวม	162	3.39	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก แต่อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.41	3	0.14	0.39	0.76
ภายในกลุ่ม	55.93	158	0.35		
รวม	56.34	161			

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกษตรกรรวม	108	3.23	0.64	ปานกลาง
รับราชการ	10	3.73	0.54	มาก
รับจ้างทั่วไป	31	3.22	0.72	ปานกลาง
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.37	0.87	ปานกลาง
รวม	162	3.27	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.58 พบว่า คณะกรรมการหมู่บ้านตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก แต่อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรวม รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.56	3	0.85	1.90	0.13
ภายในกลุ่ม	71.12	158	0.45		
รวม	73.68	161			

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	เทศบาลควรจัดให้มีการบริการสาธารณะมากกว่านี้ และบริการแก่ประชาชนทุกพื้นที่อย่างเสมอภาค	23
2	เทศบาลควรจัดทำเวทีประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนในทุกพื้นที่	17
3	เทศบาลควรจะวางกฎ ระเบียบและข้อบังคับการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและกำกับ ดูแลให้มีการถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่างเสมอภาค	12

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยข้อที่มีความถี่มากที่สุด คือ ข้อ 1 เทศบาลควรจัดให้มีการบริการสาธารณะมากกว่านี้ และบริการแก่ประชาชนทุกพื้นที่อย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ข้อ 2 เทศบาลควรจัดทำเวทีประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนในทุกพื้นที่ และข้อที่มีความถี่น้อยที่สุด คือ ข้อ 3 เทศบาลควรจะวางกฎ ระเบียบและข้อบังคับการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและกำกับ ดูแลให้มีการถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา	27
2	เทศบาลควรจะเร่งแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ให้ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	20
3	เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เทศบาลควรจะให้การช่วยเหลือ ให้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	10

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยข้อที่มีความถี่มากที่สุด คือ ข้อ 1 ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา รองลงมา คือ ข้อ 2 เทศบาลควรจะเร่งแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ให้ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา และข้อที่มีความถี่น้อยที่สุด คือ ข้อ 3 เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เทศบาลควรจะให้การช่วยเหลือ ให้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	เทศบาลควรจะจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน	31
2	เทศบาลควรจะเร่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีความอยู่ดีกินดี เพิ่มขึ้น	27

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยข้อที่มีความถี่มากที่สุด คือ ข้อ 1 เทศบาลควรจะจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน และ

ข้อที่มีความถึน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 เทศบาลควรจะเร่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีความอยู่ดีกินดีเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4.63 แสดงค่าความถึข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถึ
1	เทศบาลควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เร็ว บริการ 24 ชั่วโมง เพื่อช่วยเหลือในเหตุฉุกเฉินได้รวดเร็ว	26
2	เทศบาลควรเร่งพัฒนาการศึกษาให้ประชาชนในพื้นที่เข้าถึง และอย่างต่อเนื่อง	16
3	เทศบาลควรมีการตรวจสอบถนน ทาง อยู่เสมอ เพื่อประชาชนจะได้ใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	15

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยข้อที่มีความถึมากที่สุด คือ ข้อ 1 เทศบาลควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เร็ว บริการ 24 ชั่วโมง เพื่อช่วยเหลือในเหตุฉุกเฉินได้รวดเร็ว รองลงมา คือ ข้อ 2 เทศบาลควรเร่งพัฒนาการศึกษาให้ประชาชนในพื้นที่เข้าถึง และอย่างต่อเนื่อง และข้อที่มีความถึน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 เทศบาลควรมีการตรวจสอบถนน ทาง อยู่เสมอ เพื่อประชาชนจะได้ใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น	32
2	เทศบาลควรมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากกว่านี้	21
3	เทศบาลควรมีการจัดอาชีพเสริมให้แก่ประชาชนเพื่อเพิ่มรายได้	15

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยข้อที่มีความถี่มากที่สุด คือ ข้อ 1 เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ ข้อ 2 เทศบาลควรมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากกว่านี้ และข้อที่มีความถี่น้อยที่สุด คือ ข้อ 3 เทศบาลควรมีการจัดอาชีพเสริมให้แก่ประชาชนเพื่อเพิ่มรายได้

โดยสรุป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และ ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ คณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 18 หมู่ ๆ ละ 15 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 270 คน และได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน แล้วสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลาก (Lottery Method) แบบทดแทน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 29 ข้อ โดยแบ่งออกเป็นห้าด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ห้าระดับตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ใช้การวัดแบบระดับคุณภาพ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็นสามตอน คือ ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\text{Mean} = \bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\text{Standard Deviation} = \text{S.D.}$) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่มใช้ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มในเรื่องเพศ และระดับการศึกษา และการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสามกลุ่มขึ้นไปใช้ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ในเรื่องอายุ และอาชีพหลัก เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.1.1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10 มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 92.60 และประกอบอาชีพหลักเกษตรกรรม 108 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการสาธารณะมากที่สุดคือ ข้อ 5 “ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะที่จะได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน” รองลงมาคือ ข้อ 4 “ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลเปิดโอกาสให้เด็กทุกคนได้เข้าเรียนอย่างเท่าเทียมกัน” ส่วนข้อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 “บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลรักษาความสะอาด จัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น”

2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากที่สุดคือ ข้อ 2 “ได้มีการเก็บกวาดสิ่งกีดขวางหล่นตามถนนสายหลักได้อย่างรวดเร็ว” รองลงมาคือ ข้อ 1 “มีการแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว” ส่วนข้อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 “เทศบาลได้เร่งแก้ไขการน้ำท่วมขัง ระบายน้ำ เพื่อให้ น้ำลดได้อย่างรวดเร็วทันเวลา”

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากที่สุดคือ ข้อ 2 “ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง” รองลงมาคือ ข้อ 1 “ถนนที่ใช้สัญจรไปมาในเขตเทศบาลเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกตามความต้องการประชาชน” ส่วนข้อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 “โรงเรียนหรือสถานศึกษาของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน”

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากที่สุดคือ ข้อ 3 “ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง” รองลงมาคือ ข้อ 5 “การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่บรรเทา

ธารณภัยและอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมืออย่างต่อเนื่อง” ส่วนข้อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 “ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการ ด้านต่างๆ แก่นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง”

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะมากที่สุดคือ ข้อ 1 “ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของชุมชน” รองลงมาคือ ข้อ 2 “ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ครอบคลุมบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นความเหมาะสมและความต้องการของประชาชน” ส่วนข้อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 “มีการพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษา เพิ่มสื่อการสอนและปรับปรุงสถานที่ศึกษา คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลให้บรรยากาศน่าเรียนยิ่งขึ้น”

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานและการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาต่างกัน และอาชีพหลักมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน แต่ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องตามสมมติฐาน รายละเอียดปรากฏดังนี้

1) เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน

2) อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน แต่ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) **ระดับการศึกษา** พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้านทั้งห้าด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน

4) **อาชีพหลัก** พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้านทั้งห้าด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และ ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับปรากฏ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้เสนอแนะว่า เทศบาลควรจัดให้มีการบริการสาธารณะมากกว่านี้ และบริการแก่ประชาชนทุกพื้นที่อย่างเสมอภาค เทศบาลควรจัดทำเวทีประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนในทุกพื้นที่ เทศบาลควรที่จะวางกฎระเบียบและข้อบังคับการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและกำกับ ดูแลให้มีการถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่างเสมอภาค

2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้เสนอแนะว่า ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา เทศบาลควรที่จะเร่งแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ให้ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เทศบาลควรจะให้การช่วยเหลือ ให้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้เสนอแนะว่า เทศบาลควรจะจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน เทศบาลควรจะเร่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีความอยู่ดีกินดีเพิ่มขึ้น

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้เสนอแนะว่า เทศบาลควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เร็ว บริการ 24 ชั่วโมง เพื่อช่วยเหลือในเหตุฉุกเฉินได้รวดเร็ว เทศบาลควรเร่งพัฒนาการศึกษาให้ประชาชนในพื้นที่เข้าถึง และอย่างต่อเนื่อง เทศบาลควรมีการตรวจสอบถนน ทาง อยู่เสมอ เพื่อประชาชนจะได้ใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

5) ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ได้เสนอแนะว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เทศบาลควรมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากกว่านี้ เทศบาลควรมีการจัดอาชีพเสริมให้แก่ประชาชนเพื่อเพิ่มรายได้

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งห้าด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า มีประเด็นสำคัญน่าสนใจ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งหกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า** เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง มีภารกิจในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรมีไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ ให้บริการสาธารณะครบทั้งตำบล ประกอบกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่อยู่ที่โครงสร้างพื้นฐาน ทำให้ไม่สามารถจัดสรรงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ชนวิษฐ์ แก้ววัน** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **วิชัย สายรักษา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า** เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ได้ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค ความเท่าเทียม ในสิทธิที่จะพึงได้ของพี่น้องประชาชนในพื้นที่ตำบลโพธิ์ทอง และตระหนักว่าประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกันได้ และรักษาผลประโยชน์ของประชาชน และท้องถิ่นเป็นที่ตั้ง ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **จิตติมา คนชม** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **วิชัย สายรักษา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และมีค่าแปลผลในระดับปานกลางเท่านั้น คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า** เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ยังมีการบริหารจัดการงานบริการสาธารณะไม่ค่อยดีเท่าที่ควร เนื่องจากงบประมาณในท้องถิ่นที่ได้รับจัดสรรมีไม่เพียงพอต่อการจัดทำงานบริการสาธารณะ ขาดการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือต่อยอดการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่าที่ควร ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **วิชัย สายรักษา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **จิตติมา คนชม** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกรายด้านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด **โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เทศบาลตำบลโพธิ์ทองมียึดถือหลักความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตามนโยบายของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ความเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับ และมีความเหมาะสมต่อประชาชนในพื้นที่ ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับ **จิตติมา คนชม** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5 “ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน” อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง มีการให้ความสำคัญในการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอันเกิดจากภัยต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ กับใครคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อ 3 “บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลรักษาความสะอาด จัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น” มีค่าแปลผลในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากพื้นที่ในตำบลโพธิ์ทองอาณาเขตพื้นที่กว้างมาก และมีจำนวนหมู่บ้านถึง 18 หมู่บ้าน อาจจะทำให้การดูแลรักษาความสะอาด ในเรื่องการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาล บางพื้นที่อาจจะล่าช้า ประกอบกับรถเก็บขยะมีจำนวนน้อย เป็นสาเหตุทำให้การบริการเก็บขยะล่าช้า

2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด **โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** อาจเป็นเพราะพื้นที่ในตำบลโพธิ์ทองมีพื้นที่กว้างขวางมาก ประมาณ 55 ตารางกิโลเมตร ประกอบกับถนนหนทางที่เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านอาจมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ บ้างก็ถนนดิน ทำให้การเดินทางไปให้บริการสาธารณะไม่รวดเร็วทันใจของประชาชนได้ และขั้นตอนในการดำเนินงานของระบบราชการมีหลายขั้นตอนตามลำดับชั้น ก็อาจเป็นเหตุที่ทำให้บริการได้ล่าช้า ผลการวิจัยประเด็นนี้ไม่สอดคล้องกับ **จิตติมา คนชม** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 “ได้มีการเก็บกวาดสิ่งกีดขวาง
หล่นตามถนนสายหลักได้อย่างรวดเร็ว” อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เทศบาลตำบลโพธิ์ทองให้ความสำคัญในการจรรจา
การใช้รถใช้ถนนของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะให้ความสำคัญกับถนนสายหลักที่เชื่อมต่อ
ระหว่างหมู่บ้านด้วยกัน หรือถนนที่เชื่อมต่อกับตำบลอื่น เพื่อให้ได้ใช้รถใช้ถนนได้อย่างปลอดภัย
ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพ
ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อ 3 “เทศบาลได้เร่งแก้ไขการน้ำท่วมขัง ระบายน้ำ เพื่อให้ น้ำลดได้
อย่างรวดเร็วทันเวลา” มีค่าแปลผลในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการวิจัย
ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากในพื้นที่บางแห่งเป็นที่ต่ำอาจจะทำให้เกิดน้ำขังได้ในช่วงที่
ฝนตก หรือบางแห่งที่ระบายน้ำมีขยะไปอุดตันท่อ ทำให้เกิดน้ำขังได้ ประกอบกับเทศบาลมีรถ
บริการและพนักงานจำนวนน้อยอาจทำให้เกิดการล่าช้าในการบริการได้

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนในพื้นที่ต่างก็มีความต้องการที่
แตกต่างกันไป บ้างก็เรื่องความเป็นอยู่ บ้างก็การประกอบอาชีพ เป็นต้น ที่จะให้เทศบาลดูแล
ช่วยเหลือ แต่ในทางปฏิบัตินั้นเทศบาลมีงบประมาณที่จำกัด ทำให้การจัดสรรงบประมาณที่จะ
นำไปช่วยเหลือประชาชน ตามความต้องการนั้น อาจได้อย่างไม่เพียงพอ เป็นผลให้ความพึงพอใจ
อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับ วิชัย สายรักษา ได้ทำการวิจัยเรื่อง
“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด
หนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 “ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มี
เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง” อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เทศบาลตำบลโพธิ์ทองให้ความสำคัญกับถนน
บริเวณทางร่วมทางแยก เพราะบริเวณดังกล่าวเป็นจุดเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุได้มากกว่าถนน
บริเวณอื่น เทศบาลจึงติดตั้งไฟส่องสว่างให้เพียงพอตามความต้องการได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้
ประชาชนที่ได้สัญจรบริเวณนั้น ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อ 5 “โรงเรียนหรือสถานศึกษาของ

เทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน” มีค่าแปลผลในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า พื้นที่ตำบลโพธิ์ทองเป็นตำบลที่ไม่ห่างจากตัวอำเภอมากนักจึงทำให้ประชาชนส่งลูกหลานนักเรียนไปศึกษาในตัวอำเภอมากกว่าที่จะให้ศึกษาในโรงเรียนพื้นที่ตำบล ประกอบกับเทศบาลยังขาดงบประมาณที่จะนำมาพัฒนาด้านการศึกษา ให้เพียงพอได้ดีเท่าที่ควร

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง มีภาระกิจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติมาก แต่ข้อจำกัดในด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอ อาจทำให้บางโครงการได้การจัดสรรงบประมาณน้อย หรือบางโครงการอาจไม่ได้รับการดำเนินการต่อ หรือบางโครงการอาจต้องยุติ ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ต่อเนื่อง ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับ **ชนวิษฐ์ แก้ววัน** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3 “ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง” อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากบางพื้นที่มีปัญหาในเรื่องการระบายน้ำ น้ำทิ้งของแต่ละบ้านเรือน เพราะเป็นพื้นที่ต่ำ เทศบาลตำบลโพธิ์ทองจึงต้องดูแล ระบบการระบายน้ำให้ได้อยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดการอุดตันของท่อน้ำได้ ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อ 4 “ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการ ด้านต่างๆแก่นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง” มีค่าแปลผลในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากเทศบาลตำบลโพธิ์ทองมีศูนย์เด็กที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวน 5 ศูนย์กระจายอยู่ตามพื้นที่ของตำบล ทำให้ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากที่จะบริหารในการจัดสรรงบประมาณพัฒนาศูนย์เด็ก อาจทำให้บางแห่งขาดแคลนอุปกรณ์การเรียนบางอย่างได้

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ยังมีการบริหารจัดการงานบริการสาธารณะไม่ค่อยดีเท่าที่ควร เนื่องจากงบประมาณในท้องถิ่นที่ได้รับจัดสรรมีไม่เพียงพอ

ต่อการจัดทำบริการสาธารณะ ยังขาดการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือต่อยอดการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่าที่ควร ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับ **ชนวิสิทธิ์ แก้ววัน** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของชุมชน” อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อีกปรากฏได้ว่า เทศบาลตำบลโพธิ์ทองมีโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานในด้านถนน เป็นการขยายพื้นที่ดำเนินงานต่อจากเดิมที่ผ่านมาหรือขยายโครงการในบริเวณที่ประชาชนแต่ละหมู่บ้านแจ้งประสงค์ให้ดำเนินการ ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อ 5 “มีการพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษา เพิ่มสื่อการสอนและปรับปรุงสถานที่ศึกษา คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลให้บรรยากาศน่าเรียนยิ่งขึ้น” มีค่าแปลผลในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อีกปรากฏได้ว่า ศูนย์เด็กยังขาดงบประมาณที่จะนำมาดำเนินการพัฒนาการศึกษา หรือสื่อการสอน ให้เพียงพอกับจำนวนและความต้องการของครูผู้ดูแลเด็กได้

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานและการเปรียบเทียบการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ปรากฏผลดังนี้

1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อีกปรากฏได้ว่า** เนื่องจากเพศเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะไม่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น เพศหญิงอาจมีความรู้ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการบริการมากกว่าเพศชาย จึงทำให้เข้าใจการบริการที่เป็นสาธารณะได้ดีกว่า แต่ในทางตรงกันข้ามเพศหญิงอาจจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาการบริการสาธารณะ ว่าเป็นไปในแนวทางใด ทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันไปคนละอย่าง จึงส่งผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จารุวรรณ ศรีบรรจง** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปอ อำเภอศรี

ประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม**ไม่แตกต่างกัน** ไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เนื่องจากอายุ ไม่มีผลต่อการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ถึงแม้ประชาชนจะมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน เพราะประชาชนมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และมีการพบปะพูดคุยกันทั้งในยามว่าง และในยามมีกิจกรรมร่วมกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชนวิษณ์ แก้ววัน** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม**ไม่แตกต่างกัน** ไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เนื่องจากระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ แม้ประชาชนจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็สามารถรับรู้ และมีความเข้าใจถึงการบริการสาธารณะของเทศบาลได้เป็นอย่างดี และสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิชัย สายรักษา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

4) ประชาชนที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม**ไม่แตกต่างกัน** ผลการวิจัยไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ **ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เนื่องจากประชาชนที่อาชีพแตกต่างกัน แต่ทุกอาชีพได้รับการบริการสาธารณะที่ไม่แตกต่างกัน มีว่าจะมีอาชีพใด จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานเดียวกัน ภายใต้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสิ่งทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พจนีย์ วงษ์แก้ว** ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึง

พอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอพุนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอพุนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างสำคัญเร่งด่วน คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เทศบาลควรจะดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนในแต่ละหมู่บ้านต่างมีแนวคิด หรือทราบปัญหาในแต่ละหมู่บ้านได้ดีกว่าบุคคลภายนอก เทศบาลจึงควรให้โอกาสประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่นได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอพุนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Findings) จากผลการวิจัยทั้งห้าด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อมุ่งเน้นให้เทศบาลตำบลโพธิ์ทองมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เพื่อให้มากที่สุด อีกทั้งยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะ เป็นสองระดับ ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอพุนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางดังนั้น เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ควรจะปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในหลักบริการสาธารณะให้ถึงระดับมากที่สุด และนำหลักนี้มาปรับใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง เพื่อที่จะพัฒนาการบริหารงานให้ให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ควรตระหนัก และให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและมีค่าแปลผลใน

ระดับปานกลางเท่านั้น เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีข้อเสนอแนะเพื่อการเพิ่มระดับการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5 “ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน” อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลโพธิ์ทองควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาส่งเสริมการนำหลักการให้บริการอย่างเสมอภาคมาใช้ในการบริการงานสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด โดยการบริการสาธารณะ ควรจะให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติให้มากยิ่งขึ้น ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อ 3 “บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลรักษาความสะอาด จัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น” มีค่าแปลผลในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลโพธิ์ทองควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาส่งเสริมการนำหลักการให้บริการอย่างเสมอภาคมาใช้ในการบริการงานสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด โดยส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันดูแลรักษาความสะอาดในบ้านของตนเอง และบริเวณใกล้เคียง และทิ้งขยะให้ตรงจุดที่ทางเทศบาลได้จัดให้ เพื่อความสะอาดและเป็นระเบียบในการจัดเก็บต่อไปยิ่งขึ้น

2) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 “ได้มีการเก็บกวาดสิ่งกีดขวางหล่นตามถนนสายหลักได้อย่างรวดเร็ว” อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลโพธิ์ทองควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาส่งเสริมการนำการให้บริการที่ตรงเวลามาใช้ในการบริการงานสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด โดยยึดมั่นการบริการมีรวดเร็ว ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ ความถูกต้องดีงามเพื่อการบริการมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้ประชาชนรู้รักษาถนนหนทาง หากเกิดเหตุขัดข้องสามารถแจ้งด่วนให้เทศบาลทราบ เพื่อที่จะดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วให้มากยิ่งขึ้นจนถึงระดับมากที่สุด ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อ 3 “เทศบาลได้เร่งแก้ไขการนำท่วมขัง ระบายน้ำเพื่อให้น้ำลดได้อย่างรวดเร็วทันเวลา” มีค่าแปลผลในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาส่งเสริมการนำการให้บริการที่ตรงเวลามาใช้ในการบริการงานสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด โดยการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเร่งแก้ไขความเดือดร้อนของ

ประชาชนอย่างทั่วถึง เนื่องจากในพื้นที่บางแห่งเป็นที่ต่ำอาจทำให้เกิดน้ำขังได้ในช่วงที่ฝนตก หรือบางแห่งท่อระบายน้ำมีขยะไปอุดตันท่อ ทำให้เกิดน้ำขังได้ เทศบาลมีการขุดลอกท่อระบายน้ำ อย่างเป็นประจำ โดยเฉพาะในฤดูฝนเพื่อป้องกันน้ำขังได้

3) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 “ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ” ครอบคลุม มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง” อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลโพธิ์ทองควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาส่งเสริมการนำการให้บริการอย่างเพียงพอมาใช้ในการบริการงานสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด เทศบาลตำบลโพธิ์ทองจึงต้องให้ความสำคัญกับถนนบริเวณทางร่วมทางแยก เพราะบริเวณดังกล่าวเป็นจุดเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุได้มากกว่าถนนบริเวณอื่น เทศบาลจึงติดตั้งไฟส่องสว่างให้เพียงพอ ความต้องการได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ได้สัญจรบริเวณนั้น ให้ประชาชนได้ับความสะดวกมากที่สุด ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สาธารณะ ข้อ 5 “โรงเรียนหรือสถานศึกษาของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน” มีค่าแปลผลในระดับปานกลาง แต่มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาส่งเสริมการนำการให้บริการอย่างเพียงพอมาใช้ในการบริการงานสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด โดยเทศบาลตำบลโพธิ์ทองปรับปรุง และพัฒนาระบบการเรียนการสอนในพื้นที่ตำบลโพธิ์ทอง ให้มีมาตรฐานการศึกษาที่สูงขึ้นกว่านี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ประชาชนได้ส่งลูกหลานเข้ารับการศึกษาภายในตำบล

4) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3 “ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง” อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลโพธิ์ทองควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาส่งเสริมการนำการให้บริการอย่างต่อเนื่องมาใช้ในการบริการงานสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด โดยเทศบาลควรตรวจสอบร่องระบายน้ำอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบแก้ไขจุดที่เกิดการชำรุดเสียหาย หรือปัญหาที่เกิดจากขยะอุดตัน เพื่อไม่ให้เกิดการอุดตันของท่อน้ำได้ต่อไป ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อ 4 “ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการ ด้านต่างๆแก่นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง” มีค่าแปล

ผลในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาส่งเสริมการนำการให้บริการอย่างต่อเนื่องมาใช้ในการบริการงานสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลโพธิ์ทองมีการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีมาตรฐาน มีคุณภาพทางการศึกษา มากยิ่งขึ้น และควรที่จะจัดสรรงบประมาณทางการศึกษาแก่ศูนย์เด็กมากยิ่งขึ้น เพื่อเด็กนักเรียนจะได้การเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ทางการศึกษาได้มากยิ่งขึ้น

5) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 “ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของชุมชน” อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลโพธิ์ทองควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาส่งเสริมการนำการให้บริการอย่างก้าวหน้ามาใช้ในการบริการงานสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด โดยเทศบาลตำบลโพธิ์ทองจะให้มีโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานในด้านถนน ตลอดจนโครงการต่าง ๆ เพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนที่เพิ่มมากขึ้น ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อ 5 “มีการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพิ่มสื่อการสอนและปรับปรุงสถานที่ศึกษาคือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลให้บรรยากาศน่าเรียนยิ่งขึ้น” มีค่าแปลผลในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาส่งเสริมการนำการให้บริการอย่างก้าวหน้ามาใช้ในการบริการงานสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด โดย เทศบาลควรที่จะจัดโครงการเพิ่มพูนความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ในการสอนให้กับครูผู้ดูแลเด็ก เพื่อที่ครูผู้ดูแลเด็กจะสอนหรือถ่ายทอดให้เด็กนักเรียนได้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเทศบาลควรที่จะปรับปรุงสถานที่ศูนย์เด็ก ให้มีความเหมาะสมต่อการเรียนการสอน

ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบประเด็นสำคัญที่สุด คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น เทศบาลตำบลโพธิ์ทองควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการบริการสาธารณะจนถึงระดับมากที่สุด โดย เทศบาลควรที่จะดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนในแต่ละหมู่บ้านต่างมีแนวคิด หรือทราบปัญหาในแต่ละหมู่บ้านได้ดีกว่าบุคคลภายนอก เทศบาลจึงควรให้โอกาสประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่นได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นสำคัญที่ควรวิจัยต่อไป คือ

1) ควรจะมีการวิจัย เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด** เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปส่งเสริม และพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลต่อไป

2) ควรจะศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนามากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. แม่ไม้คุณภาพเจาะ HA. year 2000. กรุงเทพฯ : ศ.ศ.ท., 2543.

จำนง หอมแยม และภราดร หอมแยม. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ. กรุงเทพมหานคร:บริษัท สุวนบัณฑิต จำกัด.2549.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดีไซน์, 2543.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีไม่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2542.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, 2536.

ชูศักดิ์ เทียงตรง. การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น .กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วัฒนาพานิช, 2523.

ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณ์เลิศ. เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐม: ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.

นิภา เมธาวิชัย. วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543.

บัญญัติ พุ่มพันธ์. อปท. ของเรา : ท้องถิ่นของเรา. กรุงเทพมหานคร : บริษัทการพิมพ์, 2548.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2535.

_____. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นจัดพิมพ์, 2545.

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษกร. การกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครอง.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.2525 .

ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, 2491.

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ. การปรับปรุงมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่. เทศาภิบาล 87, 2535.

ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก ถ้าอยากทำ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอร์แมท ไทยแลนด์ จำกัด, 2540.

_____. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด.**

กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2543.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. **จิตวิทยาการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : สาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, 2539.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540.

วัลลภาเทพหัสดิน ณ อยุธยา. **บุคลิกภาพ นิสิตนักศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

วิฑูรย์ลิ้มะ โชคดี. **คุณภาพคือความอยู่รอด.** กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2541.

วิรัช วิวัชนิภาวรรณ. **การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2548.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพฯ : บพิศการพิมพ์, 2544.

ศจี โพธิ์ปักย์. **ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก่ท้องถิ่น.**
กรุงเทพมหานคร : อาสาศึกษาคินแดน, 2538.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

สกายบุ๊กส์. **รัฐธรรมนูญ และ พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2550.** พิมพ์ครั้งที่ 1.
ปทุมธานี : บริษัท พี เอ็น เค แอนด์ สกายพริ้นต์ติ้งส์ จำกัด, 2550.

ส่งศรี ชมภูวงศ์. **การวิจัย.** นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547.

สมยศ นาวิการ. **การบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, 2524.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550.**
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, 2548.

สุจินต์ ธรรมชาติ. **การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีดี.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย,
2549.

อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. **การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.** กรุงเทพฯ : ดีไซน์ดี, 2543.

อุทัย หิรัญโต. **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523 .

เอกชัย กี่สุขพันธ์. **การบริหารทักษะและการปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, 2538.

2) บทความในวารสาร

สมบุญ สุธาส์ราญ. “การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ” **วารสารราชบัณฑิตยสถาน**. ปีที่ 27 ฉบับที่สอง เมษายน – มิถุนายน 2545 : 342 – 361.

3) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

จรรยา ไชยศรี และคณะ. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยแลนด์สเมตติ้งแอนดรีไฟนิง จำกัด ไทยชาร์โก้”. **วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

จารุวรรณ ศรีบรรจง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี”. **การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

จิตติมา คนชม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์”. **ภาคินพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2551.

ชนวิหทร์ แก้ววัน. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์”. **ปริญญาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

พจน์ วัณษ์แก้ว. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม”. **ปริญญาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.

มณีวรรณ ต้นไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

ราณี เขาวนปรีชา. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิตถ์”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ลือชา ภัคดีศรี. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด”. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

วรวิติ สิงห์นิล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

วิชัย สายรักษา. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย”. ปริญญรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.

สุรพงษ์ เล็กศรีบุญพงษ์. “ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรนักศึกษาอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

สุรศักดิ์ นาดวิล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

สุวิมล คำข่อย. “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี”. ปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.

อังคณา บุญตาแสง. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์”. สารนิพนธ์ปริญญรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.

4) เอกสารอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง. “รายงานข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาประจำปี 2554”. งาน

บริหารงานทั่วไป : สำนักปลัด อบต., 2554. จัดสำเนา.

แผนพัฒนาสามปี 2556-2558. “สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง”.

ร้อยเอ็ด : สำนักงานปลัดเทศบาล, 2555. จัดสำเนา.







รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ดร.ประพิศ ไบราณมูล

วุฒิการศึกษา กศ.ม. (สังคมศึกษา), ประ.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)

สาขา/วิชาเอก วัฒนธรรมศาสตร์

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ผศ.ปัญญา ชื่นตา

วุฒิการศึกษา พธ.บ. (บริหารการศึกษา), กศ.ม. (สังคมศึกษา)

สาขา/วิชาเอก สังคมศึกษา

ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ดร.จิระทัศน์ ขิตทรงสวัสดิ์

วุฒิการศึกษา น.บ. (นิติศาสตร์), ศศ.ม. (สังคมศึกษา), Ph.D. (สังคมศาสตร์)

สาขา/วิชาเอก สังคมศึกษา

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตร้อยเอ็ด





ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๗๙



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ศศ. ภูมิธนา ชื่นตา

ด้วย นางสาวรี แสนพยุ นักศึกษาศาสาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

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

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๗๙



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร **ดร.จิระศักดิ์ จิตการสวัสดิ์**

ด้วย นางสาวรี แสนพยุ นักศึกษาศาสาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

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

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๗๙



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุมัติเป็นผู้อยู่ควบคุมตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร **ดร. ประสิทธิ์ ไนนาณมูล**

ด้วย นางสาว สันนพ นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขออนุมัติจากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้อยู่ควบคุมตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

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



ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๗๘



เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง
เลขรับที่ 1319
วันที่ 15.๗๑. 56.
เวลา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นางจุฑามาศ โพธิ์ทอง

ด้วย นางสาวสุณารี แสนพยุ นักศึกษาสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

นางลัดดาวรรณ ไกลราช)
รองปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

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



แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณา ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่องานวิชาการครั้งนี้ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อนานแต่ประการใด

2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็นสามตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สุนารี แสนพยุห์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมคำตอบลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงสำหรับท่าน

1. เพศ

- () ชาย
- () หญิง

2. อายุ

- () อายุต่ำกว่า 40 ปี
- () อายุ 41 – 50 ปี
- () อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () ระดับประถมศึกษา
- () ระดับสูงกว่าประถมศึกษา

4. อาชีพหลัก

- () เกษตรกรรม
- () รับราชการ
- () รับจ้างทั่วไป
- () ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

โพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในช่องคำถามและเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องตารางระดับความพึงพอใจที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่น มากน้อยเพียงใด					
2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอกซอยที่อยู่อาศัยได้รับการบริการเท่าเทียมกับบริเวณอื่น มากน้อยเพียงใด					
3	บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลรักษาความสะอาดจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่น มากน้อยเพียงใด					
4	ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกับบริเวณอื่น มากน้อยเพียงใด					
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลเปิดโอกาสให้เด็กทุกคนได้เข้าเรียนอย่างเท่าเทียมกันมากน้อย เพียงใด					

6	ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะที่จะได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด					
---	--	--	--	--	--	--

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีการแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขได้อย่าง รวดเร็วเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
2	ได้มีการเก็บกวาดสิ่งกีดขวางหล่นตามถนนสายหลัก ได้อย่างรวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
3	เทศบาลได้เร่งแก้ไขการน้ำท่วมขัง ระบายน้ำ เพื่อให้ น้ำลดได้อย่างรวดเร็วทันเวลาเป็นที่น่าพอใจเพียงใด					
4	การช่วยเหลือกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินกับนักเรียนศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลได้อย่างรวดเร็วที่น่าพอใจ มากน้อยเพียงใด					
5	ศูนย์วิทยุป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคอยรับ เรื่องเพื่อประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความ ช่วยเหลือ เมื่อมีเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วมากน้อย เพียงใด					

1	ด้านบริการอย่างเพียงพอ ถนนที่ใช้สัญจรไปมาในเขตเทศบาลเพียงพอที่จะ อำนวยความสะดวกตามความต้องการของ ประชาชนเป็นที่น่าสนใจเพียงใด					
2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนอย่าง ทั่วถึงมากน้อยเพียงใด					
3	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอ ต่อความต้องการของประชาชนน่าพอใจมากน้อย เพียงใด					
ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4	ท่อระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อ การแก้ปัญหาน้ำท่วมขัง และตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้น่าพอใจเพียงใด					
5	โรงเรียนหรือสถานศึกษาของเทศบาลมีเพียงพอต่อ ความต้องการของประชาชนมากน้อยเพียงใด					
6	อุปกรณ์การบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลมี เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนมากน้อยเพียงใด					
1	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ถนนที่ใช้สัญจรไปมาได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ได้ ตามฤดูกาลตลอดปีมากน้อยเพียงใด					

2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมให้ใช้ได้ตลอดเวลา มากน้อยเพียงใด					
3	มีการเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอมากน้อยเพียงใด					
4	ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด					
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการด้านต่างๆแก่นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด					
6	การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยและอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตาม การขยายตัวของชุมชนมากน้อยเพียงใด					
2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆครอบคลุม บริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นความเหมาะสม และความต้องการของประชาชนมากน้อย เพียงใด					
3	บริเวณที่อยู่อาศัยมีการเพิ่มจำนวนของถังรองรับ ขยะมูลฝอยตามจำนวนครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นมาก น้อยเพียงใด					
4	มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำให้มี ประสิทธิภาพได้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด					
5	มีการพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษา เพิ่มสื่อ การสอนและปรับปรุงสถานที่ศึกษา คือ ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลให้บรรยากาศน่า เรียนยิ่งขึ้นมากน้อยเพียงใด					
6	มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยเพิ่มขึ้น ทุกปีมากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อให้การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ดมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้ท่านมากที่สุด โปรดเขียนข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของท่านให้ครบถ้วนทั้งห้าด้าน

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อเสนอแนะ

2) การให้บริการที่ตรงเวลา

ข้อเสนอแนะ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้



ภาคผนวก จ

ค่าอำนาจจำแนก และผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis)

ของแบบสอบถามเพื่องานวิจัย

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	2.89	19	2.49
2	3.24	20	3.97
3	2.71	21	1.73
4	1.15	22	3.12
5	3.27	23	3.27
6	4.70	24	9.90
7	3.97	25	4.08
8	4.18	26	2.19
9	2.29	27	2.27
10	4.76	28	4.80
11	3.36	29	3.89
12	6.27		
13	3.87		
14	6.79		
15	3.97		
17	4.77		
18	3.61		

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 2.19 - 9.90 จำนวน 27 ข้อ

**ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถาม
เพื่องานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	91.90	226.30	0.52	0.95
2	92.00	225.86	0.66	0.95
4	92.23	223.84	0.68	0.95
5	91.70	227.80	0.53	0.95
6	91.50	227.57	0.57	0.95
7	92.27	221.93	0.69	0.95
8	91.70	225.18	0.73	0.95
9	92.40	227.97	0.55	0.95
10	92.07	222.89	0.78	0.95
11	92.27	227.03	0.67	0.95
12	92.03	222.59	0.80	0.95
13	92.20	222.86	0.75	0.95
14	92.17	219.39	0.90	0.95
15	92.23	224.94	0.63	0.95
18	92.63	222.03	0.73	0.95
19	92.23	224.25	0.66	0.95
20	92.07	227.86	0.50	0.95
21	92.17	222.21	0.78	0.95
22	92.17	227.80	0.49	0.95
23	92.03	225.14	0.53	0.95
24	91.90	221.54	0.67	0.95
25	91.67	224.44	0.62	0.95

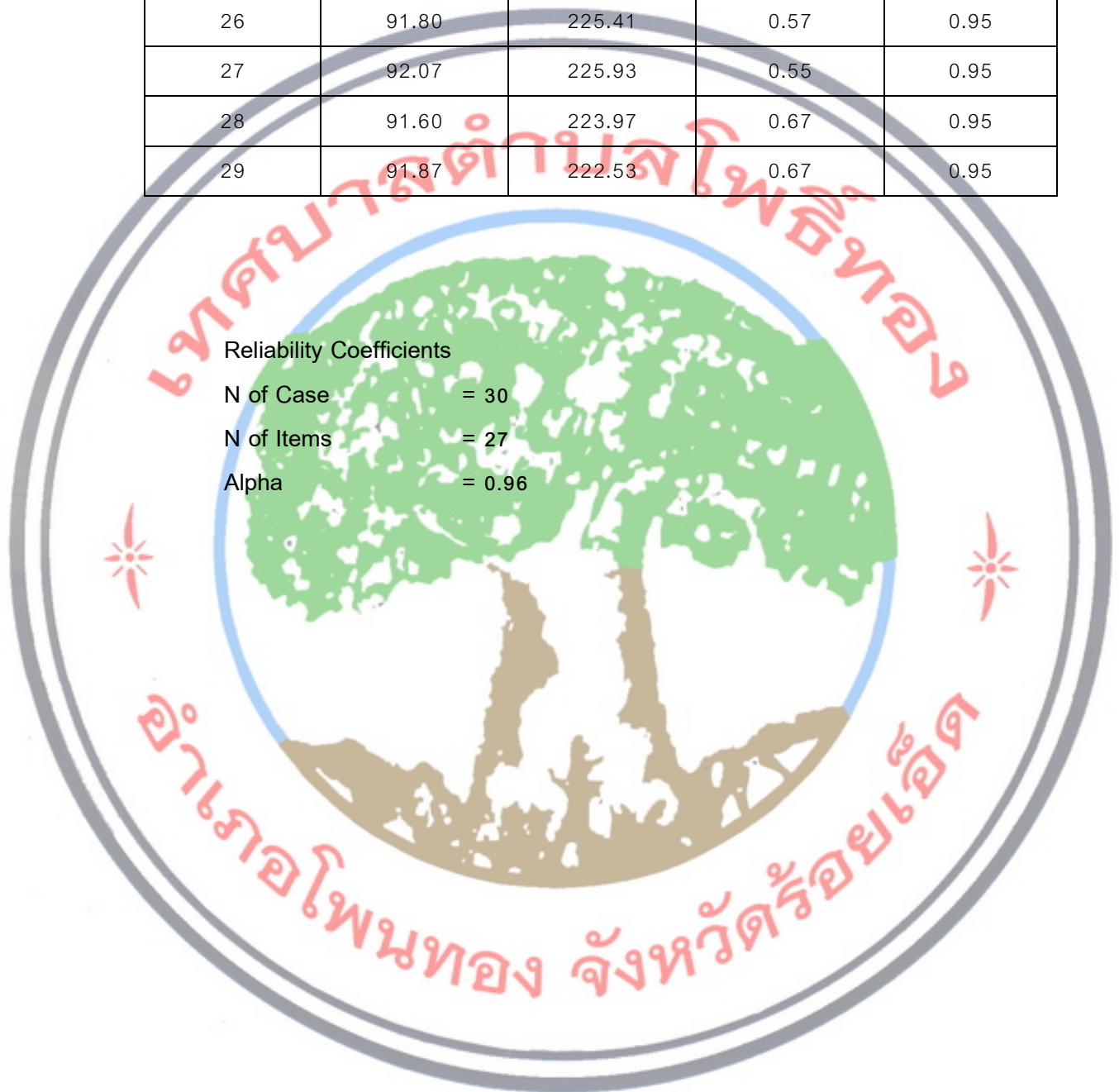
ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
26	91.80	225.41	0.57	0.95
27	92.07	225.93	0.55	0.95
28	91.60	223.97	0.67	0.95
29	91.87	222.53	0.67	0.95

Reliability Coefficients

N of Cases = 30

N of Items = 27

Alpha = 0.96





ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่องานวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่นมากนักน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอกซอยที่อยู่อาศัยได้รับการบริการเท่าเทียมกับบริเวณอื่นมากนักน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลรักษาความสะอาด จัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาลเท่าเทียมกับบริเวณอื่นมากนักน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกับบริเวณอื่นมากนักน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลเปิดโอกาสให้เด็กทุกคนได้เข้าเรียนอย่างเท่าเทียมกันมากนักน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	คะแนน ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
6	ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะที่จะได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน อย่างน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีการแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับที่ติดตั้งตามแยก ต่างๆ ตรอกซอย มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขได้ อย่างรวดเร็วเป็นที่น่าพอใจอย่างน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ได้มีการเก็บกวาดสิ่งกีดขวางหล่นตามถนนสาย หลักได้อย่างรวดเร็วอย่างน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	เทศบาลได้เร่งแก้ไขการน้ำท่วมขัง ระบายน้ำ เพื่อให้น้ำลดได้อย่างรวดเร็วทันเวลาเป็นที่น่า พอใจเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	การช่วยเหลือกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินกับนักเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลได้อย่างรวดเร็ว น่าพอใจอย่างน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	ศูนย์วิทยุป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคอยรับ เรื่องเพื่อประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความ ช่วยเหลือ เมื่อมีเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วมาก น้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1	ด้านบริการอย่างเพียงพอ ถนนที่ใช้สัญจรไปมาในเขตเทศบาลเพียงพอที่จะ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

	อำนวยความสะดวกตามความต้องการของ ประชาชนเป็นที่น่าพอใจเพียงใด					
--	---	--	--	--	--	--

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนอย่าง ทั่วถึงมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยมี เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนน่าพอใจ มากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	ท่อระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพียงพอต่อ การแก้ปัญหาน้ำท่วมขัง และตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้น่าพอใจเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	โรงเรียนหรือสถานศึกษาของเทศบาลมีเพียงพอต่อ ความต้องการของประชาชนมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	อุปกรณ์การบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลมี เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนมากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ถนนที่ใช้สัญจรไปมาได้รับการบำรุงรักษาให้ใช้ได้ ตามฤดูกาลตลอดปีมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆ ตรอกซอย มีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมให้ใช้ได้ตลอดเวลา มากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	มีการเก็บขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	ระบบการระบายน้ำในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการดูแลให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลมีการให้บริการด้านต่างๆแก่นักเรียนและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยและอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ถนนที่ใช้สัญจรไปมาบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของชุมชนมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอกซอย บริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นความเหมาะสมและความต้องการของประชาชนมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

3	บริเวณที่อยู่อาศัยมีการเพิ่มจำนวนของถังรองรับขยะมูลฝอยตามจำนวนครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นมากนัก้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	มีการพัฒนาระบบการระบายน้ำให้มีประสิทธิภาพได้ดีขึ้นมากนัก้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	มีการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพิ่มสื่อการสอนและปรับปรุงสถานที่ศึกษาคือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลให้บรรยากาศน่าเรียนยิ่งขึ้นมากนัก้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยเพิ่มขึ้นทุกปีมากนัก้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวรี แสนพยูห์
วัน เดือน ปีเกิด : วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๒๖
ที่อยู่ปัจจุบัน : ๑๒๐ หมู่ ๒ ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การศึกษา

พ.ศ. ๒๕๓๙ : ประถมศึกษา โรงเรียนเลิศพัฒนาศึกษา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. ๒๕๔๒ : มัธยมศึกษา โรงเรียนเลิศพัฒนาศึกษา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. ๒๕๔๕ : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) วิทยาลัยอาชีวศึกษา อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. ๒๕๔๗ : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวส.) วิทยาลัยอาชีวศึกษา อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. ๒๕๔๙ : ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาวิชา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. ๒๕๔๙ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ระดับ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสก
อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร
พ.ศ. ๒๕๕๒ : เจ้าหน้าที่ธุรการ ระดับ ๒ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. ๒๕๕๕ -
ปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ ๔ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด