

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์  
อำเภอพบพระ จังหวัดตาก



นางจันทร์ทิพย์ เพ็ญแก้ว

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**The Customer's Opinion on the Services of Valley  
Sub-District Administrative Organization, Pob  
Pra District , Tak Province**

**Mrs. Janthip Fueakaew**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก
ชื่อและนามสกุล	นางจันทร์ทิพย์ เพ็ญแก้ว
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

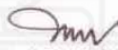
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัญ)



(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้ออิสระ **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวลาเลย์**  
**อำเภอพบพระ จังหวัดตาก**

**ผู้ศึกษา** นางจันทร์ทิพย์ เพ็ญแก้ว **รหัสนักศึกษา** 2533002370 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ **ปีการศึกษา** 2554

### **บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวลาเลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่มาใช้บริการในหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวลาเลย์ จำนวน 6,082 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามซึ่งมีความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 33 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ จำนวน 4 - 6 ครั้ง โดยรู้จักกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และใช้บริการงานด้านถึงอำนวยความสะดวกมากที่สุด (2) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านการมีระบบงานที่ดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์สิ่งสนับสนุนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและการบริการข้อมูลโดยภาพรวมทุกด้านมีศักยภาพอยู่ในระดับสูง และการศึกษาผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ จำนวนครั้งในการติดต่อราชการ และประเภทงานที่ใช้บริการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ คือ ปรับปรุงการบริหารจัดสรรงบประมาณ และการบริหารจัดการด้านการซ่อมแซมเครื่องจักรและอุปกรณ์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรรีวจากที่สุภาพและให้เกียรติแก่ผู้บริการ

**คำสำคัญ** การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวลาเลย์ จังหวัดตาก



**Independent Study title:** The Customer's Opinion on the Services of Valley Sub-District Administrative Organization, Pob Pra District , Tak Province

**Author:** Mrs. Janthip Fueakaew; **ID:** 2533002370; **Degree:** Master of Business Administration; **Independent Study advisor:** Narongsak Boonlert, Associate Professor; **Academic year:** 2011

### Abstract

The objectives of this study were : 1) to study the level of customer 's opinion on the services of Valley Sub District Administrative Organization, Pob Pra, District , Tak Province 2) to compare customer 's opinion on the services classified by personal factors , and 3) to recommend how to improve the services of Valley Sub District Administrative Organization , Pob Pra District , Tak Province

Population used in this study was the people with at last 18 years old from 6,082 who received services from various department of the organization. Samples comprise 345 from the mentioned people by stratified sampling. Statistical tool employed was a questionnaire with 0.95 % in level of confidently. The descriptive statistics used for analyzing data were percentage , mean , standard deviation , t - test , and Analysis of Variance .

The study revealed that 1) almost of the customers were women , aged between 26-33 years old , married , lower than Bachelor's degree , agriculturists , with income no more than 5000 Baht. Then the customers were at the office 4-6 times by getting the services from the known officials and most using facility services,2) the customer's overall opinions on the good work system , staff 's service, service location , service equipment , public relations and information service were service at the high level. When comparing the customer's opinions , it was found that the customers with different education ,occupation , number of official communication , and service type had different opinions with .05 level of significant ; and 3) the recommendation for improving the services were improvement the budget management , reconstruction of the equipments. And machines Moreover , the officials should be polite and be respected to the customers.

**Keywords:** Services , ValleySub District Administrative Organization, Tak province

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ อาจารย์ที่ปรึกษาเป็น  
อย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนสละ  
เวลาในการตรวจทาน แก้ไข ทำให้รายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณฝ่ายทะเบียน สำนักงานอำเภอพบพระ จังหวัดตาก ที่ได้ให้ความ  
อนุเคราะห์ข้อมูลประชากรในเขตตำบลวาเลย์

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลวาเลย์ ที่ได้ความ  
อนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกในการบันทึกข้อมูล

ขอขอบพระคุณประชากรตำบลวาเลย์ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบ  
สอบถาม และบุคคลอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวนาม ที่มีส่วนทำให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุตาม  
เป้าหมาย

จันทร์ทิพย์ เพ็ญแก้ว

ตุลาคม 2554

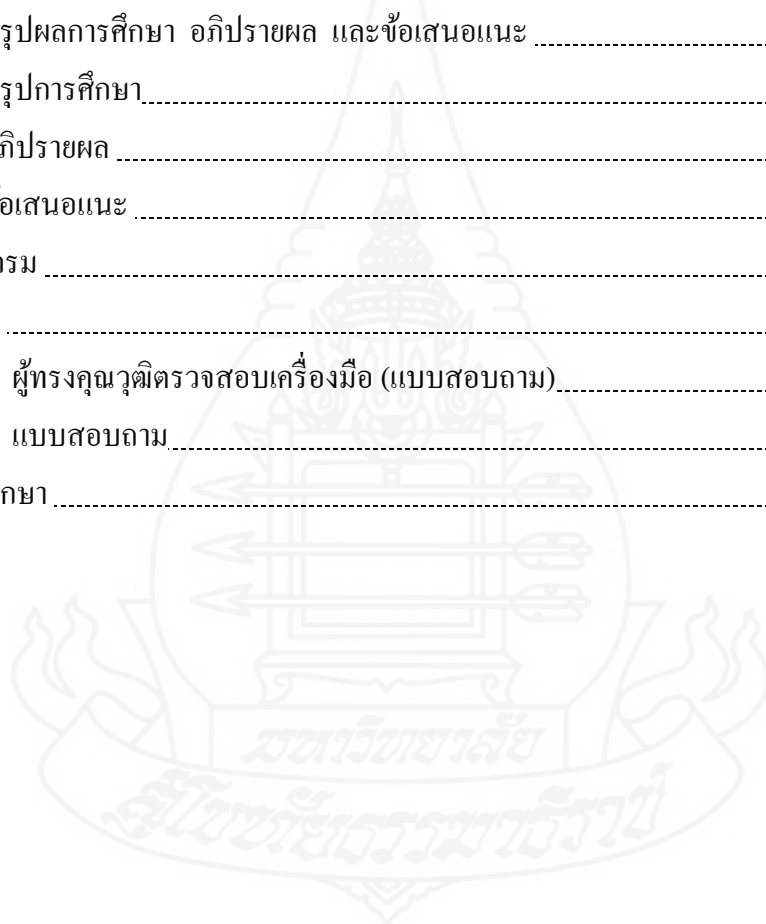


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ที่มาและความสำคัญ .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่จะได้รับในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ .....	21
องค์การบริหารส่วนตำบลวาวี .....	23
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	34

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ .....	38
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ .....	40
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ .....	41
ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ .....	47
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ .....	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	53
สรุปการศึกษา .....	53
อภิปรายผล .....	55
ข้อเสนอแนะ .....	60
บรรณานุกรม .....	62
ภาคผนวก .....	66
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม) .....	67
ข แบบสอบถาม .....	71
ประวัติผู้ศึกษา .....	79



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยแสดงเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified Sample Random Sampling).....	33
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ.....	38
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ.....	40
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรวม 5 ด้าน.....	41
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการมีระบบงานที่ดี.....	42
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	43
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ที่ให้บริการ.....	44
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ.....	45
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการมีระบบงานที่ดี.....	46
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ.....	47
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....	48
ตารางที่ 4.11	ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
ตารางที่ 4.12	ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่จำแนกตามอาชีพ.....	50
ตารางที่ 4.13	ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ.....	51
ตารางที่ 4.14	ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่จำแนกตามประเภทการใช้บริการ.....	51

ญ

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเล่ย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก .....	4
------------	---	---



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล (อบต.) คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลตามแผนงาน โครงการ และงบประมาณของสภาตำบล เสนอแนะส่วนราชการในการบริหารราชการและ พัฒนาตำบล ปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตำบลตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่น และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด และอำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ อบต.มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

กฎหมายต่างๆ อาจกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจในการออกข้อบังคับตำบล หรือควบคุมมาตรฐานต่างๆ เพื่อประโยชน์สำหรับประชาชนในตำบลนั้น ซึ่งการออกข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อบังคับใช้ในเขตตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลได้วิวัฒนาการเรื่อยมาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาและจัดระบบบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการในการปรับเปลี่ยนวิถิทาง และวัฒนธรรมการทำงานอย่างจริงจัง เพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 7 ประการ คือ

1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการดำเนินภารกิจ/โครงการภาครัฐจะต้องวิเคราะห์ผลดี ผลเสีย รับฟังความคิดเห็น และความต้องการประชาชน

2. การบริหารราชการเพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการจัดทำคำรับรองปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้าที่สามารถแสดงผลและวัดผลงานได้อย่างชัดเจน

3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่ใช้ การดำเนินการกิจของรัฐจะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน หากไม่คุ้มค่าก็ไม่ควรดำเนินการต่อไป

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เน้นการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน โดยมีผู้บริหารติดตามและกำกับดูแล นอกจากนี้จะต้องจัดบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ส่วนราชการทบทวนภารกิจของหน่วยงาน ปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ซึ่งอาจมีผลต้องพิจารณาขุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสม

6. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน โดยต้องมีการกำหนดมาตรฐานการบริการของส่วนราชการ การจัดระบบรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะของประชาชน การจัดตั้งระบบเครือข่ายสารสนเทศ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ และปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบเป็นอุปสรรคต่อส่วนราชการอื่น

7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องสร้างระบบการควบคุมตัวเอง โดยมีการตรวจสอบ ติดตามวัดผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผลักดันการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้รางวัลแก่ข้าราชการ เป็นไปตามผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง (สำนักงานพัฒนาระบบราชการ 2548 : 13)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะที่ได้ปฏิบัติงานในพื้นที่ตำบลวาแลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตากเป็นเวลาประมาณ 5 ปี ได้ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ได้ประสบปัญหาในการที่จะต้องให้บริการประชาชนในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ คือด้านการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การให้ความช่วยเหลือผู้ยากไร้ การให้บริการในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ ดังนั้นจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาแลย์ เพื่อนำผลการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ ในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการบรรลุตามอำนาจหน้าที่ หรือใช้ในการตัดสินใจช่วยเหลือและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อเป็นแนวทางของผู้บริการท้องถิ่นใน



การตัดสินใจนำผลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่สามารถให้ประโยชน์สูงสุดกับประชาชนทั้งในปัจจุบันและในอนาคตต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ

3.3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอบพพระ จังหวัดตากประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่

3.3.1 ด้านการมีระบบงานที่ดี

3.3.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

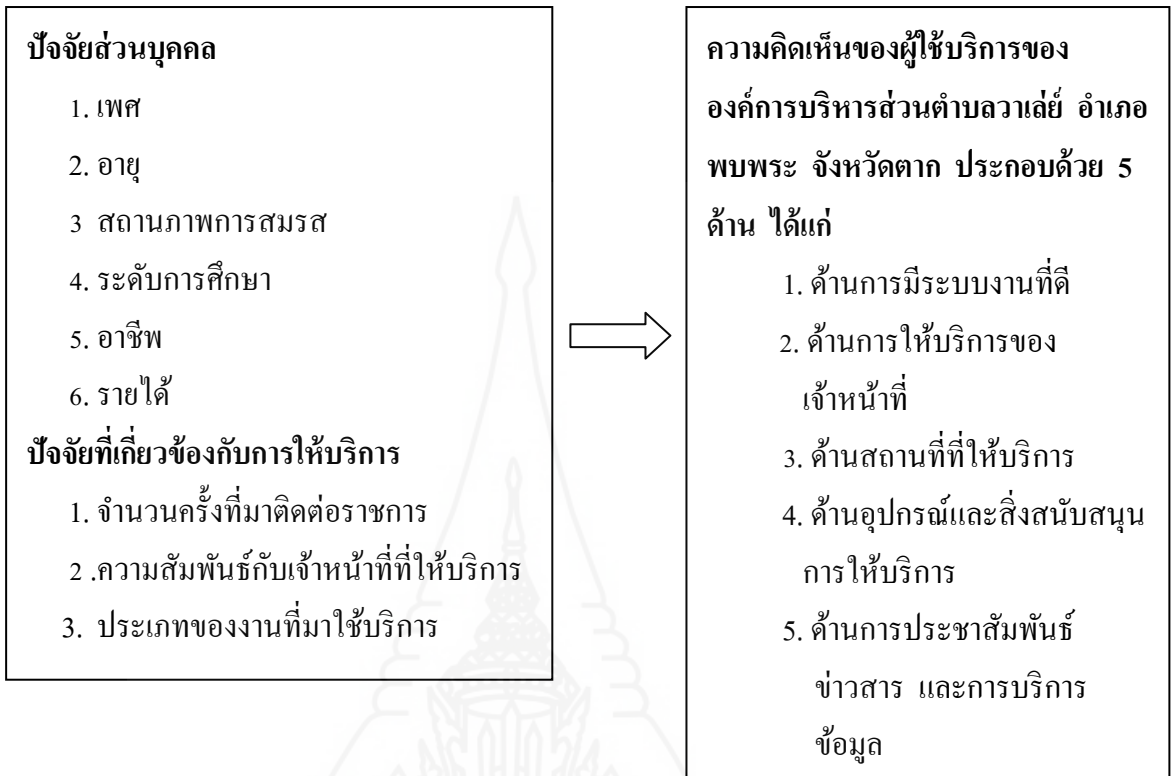
3.3.3 ด้านสถานที่ที่ให้บริการ

3.3.4 ด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ

3.3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการบริการข้อมูล

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก

#### 4. สมมติฐานของการวิจัย

4.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก แตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการต่างกัน ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และประเภทของงานที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก แตกต่างกัน

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

5.1.1 ประชากรในการสำรวจ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก จำนวนทั้งสิ้น 6,082 คน (ที่ว่าการอำเภอบพพระ. 2554)

### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

5.2.1 ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่มาใช้บริการ ในหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก จำนวน 345 คน

5.2.2 ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะอำเภอบพพระ จังหวัดตาก มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านมีระบบงานที่ดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการบริการข้อมูล

### 5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ

5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก ได้แก่

1. ด้านการมีระบบงานที่ดี
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสถานที่ที่ให้บริการ
4. ด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการบริการข้อมูล

### 5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ในระหว่างเดือน มกราคม - เมษายน 2555

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ความคิดเห็น (Gratification)** หมายถึง การแสดงออกของความคิด โดยการเขียน การพูด การแสดงท่าทาง โดยอาศัยข้อมูลและประสบการณ์ที่ผ่านมา

**6.2 การบริการ (Services)** หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถ สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา

**6.3 การให้บริการ (Services)** หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้นๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่คตินั้นมีดังนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการ และมีความสุขพอใจอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

**6.3.1 ผู้ให้บริการ (Providers)** หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

**6.3.2 ผู้รับบริการ (Clients)** หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการ เพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

**6.3.3 สถานที่ และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ (Location and support services)** บริเวณสถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ บริเวณสถานที่ที่ให้บริการมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้ไว้สำหรับนั่งรอ ห้องน้ำ และการบริการอินเทอร์เน็ตตำบล

**6.4 การประชาสัมพันธ์ (Public relations)** หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว อำเภอพบพระ จังหวัดตาก

**6.5 องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. (Subdistrict Administrative Organization)** คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. เอง

## 7. ประโยชน์ที่จะได้รับในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้

7.1 ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการให้บริการ สามารถนำผลที่ได้มาปรับใช้ในการให้บริการ รวมทั้งแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ในปัจจุบันและอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.2 ผลจากการศึกษาผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าหน่วยงานด้านการวางแผนและพัฒนา สามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการวางแผนพัฒนาของท้องถิ่น สามารถกำหนดรูปแบบและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

7.3 เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาและแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ ในการประเมินตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก เพื่อให้การศึกษารุ่นนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด และทฤษฎีต่างๆ จากเอกสาร บทความ วารสาร หนังสือ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งรายละเอียดสาระสำคัญมีดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์
5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### 1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความคิดเห็นไว้หลากหลาย ดังนี้  
William Reeder (1971) อ้างถึงใน ทศนีย์ ทองสว่าง (2549) ระบุความคิดเห็นเป็นความเชื่อหรือความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความเชื่อที่เขาได้รับ

ณัฐพันธ์ เบจรนนันท์ และจิตยาพร เสมอใจ (2547) ระบุว่าความคิดเห็นและการรับรู้ที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากการรับรู้สถานการณ์ระหว่างผู้บริหาร และผู้ใต้บังคับขาดแตกต่างกัน ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลต่างกัน หรือเล็งการรับรู้ในสิ่งที่ต้องการเท่านั้น ดังนั้นผลลัพธ์ของการรับรู้ก็อาจต่างกันด้วย องค์กรต้องพยายามให้พนักงานมีการรับรู้และจัดเตรียมขึ้น ของการรับรู้ คืออธิบายสิ่งที่เกี่ยวข้องๆ (Objective) ให้พนักงานมีการรับรู้และจัดเตรียมขึ้น ของการรับรู้ คือ (Recognition) ตีความหมาย (Interpretation) และมีการตอบสนอง (Response) ต่อการเปลี่ยนแปลง

พรนิภา ยันนาคี ชุตติมา ศิริจันทร์ ธนันตชัย นพแก้ว และบวร บัวขาว (2546: 142) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นสภาพความรู้ สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง หรือไม่อาจจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

กูด (ศิริพร ไกรประสิทธิ์. 2545: 20 ; อ้างอิงจาก Good) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้อง

มอร์แกน และ คิง (อรวรรณ ชินพัฒนานาวิช. 2546: 10 ; อ้างอิงจาก Morgan ; & King. 1971: 750) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการยอมรับคำพูดเกิดขึ้นโดยทัศนคติ

ลาวัญย์ จักรานุกวัฒน์ (2540: 9) จากการศึกษาความหมายของความคิดเห็นต่างๆ ที่กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

ชาติ ฮาย์เดนิส (ปิยรัตน์ วงศ์ไทย. 2542 ; อ้างอิงจาก Chales, A. Heidenrich.1970: 116) ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ว่าเป็นความเชื่อหรือทัศนคติ ซึ่งบางครั้งอาจมีความรู้สึกเลือนรางในข้อเท็จจริงของตน และไม่มีความรู้สึกแรงกล้า ถึงจะพิสูจน์ข้อเสนอนั้นๆ ได้เป็นแต่เพียงว่าตนยอมรับข้อเสนอ นั้น เพราะรู้สึก หรือดูเหมือนว่ามันจะเป็นอย่างนั้น ซึ่งใน (A Dictionary of General Psychology) ความหมายไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. เป็นความเชื่อหรือทัศนคติซึ่งแต่ละบุคคลก่อขึ้น (Forms) มาจากความรู้สึก หรือการตัดสินใจใจความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับ หรือไม่ยอมรับในข้อเสนอหนึ่ง

2. การตัดสินใจหรือความเชื่อมั่นจะรวมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) หรือการคาดคะเน (Prediction) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

3. การแสดงออกเป็นถ้อยคำจากทัศนคติ (Attitude) และใน A Comprehensive Dictionary of Psychology and Psychoanalytic Terms (Horace, B. English ; & Ava, English. 1958: 358 – 359) ได้บรรยายไว้อย่างน่าสนใจว่า เป็นความเชื่อที่บุคคล มีความรู้สึกโดยปราศจากข้อผูกพันทางอารมณ์หรือการตัดสินใจและแสดงออกมาอย่างเปิดเผยถึงแม้ว่าจะไม่ปรากฏหลักฐานเป็นที่ยอมรับว่า น่าเชื่อถือก็ตาม ซึ่งสามารถจะแสดงออกมาเป็นถ้อยคำภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม อย่างน้อยที่สุดสำหรับบุคคลหนึ่ง ข้อสันนิษฐานในเรื่องของจุดมุ่งหมายของความคิดเห็น



นั้นเด่นชัดกว่าจุดมุ่งหมายของทัศนคติ ถึงแม้บางครั้งจุดมุ่งหมายอาจหลอกตัวเองอยู่บ้าง (ความคิดเห็นส่วนมากจะนำข้อเท็จจริง การตัดสินใจที่ถูกต้องและโครงสร้างของบุคลิกภาพออกมา มากกว่าที่จะยึดมั่นบนข้อสมมติโดยทั่วไป) แต่ถึงว่าอิทธิพลเหล่านี้ จะมาจากแรงจูงใจ หรือการตัดสินใจก็ตาม ความคิดเห็นก็ยังเป็นคำกล่าวถึงเรื่องราวที่คลุมไปถึงความรู้บางอย่าง และข้อสรุปของหลักบานแห่งความจริงพอประมาณอีกประการหนึ่ง มันอาจจะเป็นความฝันส่วนๆ ที่นึกขึ้นเองอย่างไม่มีเหตุผลก็ได้

จากการให้ความหมายของความคิดเห็นของท่านทั้งหลาย ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความคิดเห็นกล่าวคือ ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ประสบในสังคม โดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคมความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ของบุคคลนั้นๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

## 1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ออสแคมป์ (Oskamp) ได้สรุป ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความคิดเห็น (อรวรรณ ชินพัฒน์วานิช 2546: 11; อ้างอิงจาก Oskamp, S. 1977: 119 – 133 : Attitude and Opinion) ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ ภาวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ฝึกปฏิบัติ หรือเกิดความบกพร่อง ซึ่งอาจมีความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตัวเอง หรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความใส่ใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน
3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นด้วย
4. ทัศนคติและความคิดเห็น คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่ม และสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นต่อบุคคลด้วย
5. สื่อมวลชน คือ สื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของเรา ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ก็เป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้องและครอบครัว



## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

อมรา ผูกบุญเกิด. (2539) ความหมาย : การกระทำใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่น การกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. เทคนิคการบริการ เป็นปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการ เช่น ชักประวัติ เพื่อรู้อาการผิดปกติ วิธีการให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ วิธีการส่งมอบยา ฯลฯ

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่ สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

### 2.2 ขั้นตอนของการบริการ

- 1) การทักทาย และสร้างความรู้สึกละลายและเป็นกันเอง
- 2) การหาความต้องการที่แท้จริง
- 3) ให้บริการที่ตรงกับความต้องการ
- 4) แสดงความขอบคุณ และกล่าวลาจะกล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ โดยละเอียดในลำดับถัดไป

### 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

- 1) นโยบาย
- 2) ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ และเทคนิคประกอบ
- 3) ความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการ
- 4) ความพร้อมสมบูรณ์แห่งภาวะจิตใจของผู้ให้บริการ

### 2.4 ภูมูจศาสตร์ความสำเร็จแห่งการบริการ

อาจารย์อรุณ สีสหะอำไพ แห่งมหาวิทยาลัยมหิดลท่านเคยใช้บริการรถไฟฟ้าตั้งแต่เด็ก เนื่องจากมีบ้านอยู่ติดกับทางรถไฟ ท่านยืนยันว่า "เป็นธรรมเนียมไทยแท้แต่โบราณ ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับอย่างยากดีตามมีตามเกิด ให้เปล็ดเปล็นกายาพอจะกลับ" เป็นวัฒนธรรมการต้อนรับแบบไทยๆ ที่สร้าง ความประทับใจให้กับคนต่างบ้านต่างเมืองมาแล้ว และ

คงจะไม่ใช้เรื่องลำบากอะไรมากนักถ้าเราจะช่วยกันคนละไม้คนละมือ มาสร้างจิตใจให้เต็มไปด้วย "การบริการ"

การบริการ เป็นคำที่ผู้ใช้คำจำกัดความหรือให้ข้อคิดไว้ต่างๆ เช่น

การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นชื่นชอบ

การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความต้องการ

การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นที่ใช่เรา รู้สึกประทับใจ

การบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ โดยมีเงื่อนไขแห่ง "การให้" ทั้งที่เป็นสิ่งที่จับต้องได้และไม่ได้ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และอัธยาศัยดี

การบริการ คือ การขยายตลาด หรือแม้กระทั่งความหมายในเชิงการประชาสัมพันธ์

การบริการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ลูกค้า รวมทั้งอำนวยความสะดวกสบาย เพื่อเป็นการสร้างค่านิยมและภาพพจน์

"การบริการ" นับเป็นกลยุทธ์ในการตอบแทนบุญคุณ และให้ความรู้สึกที่ดี ความซาบซึ้ง ตรึงใจ การบริการเชิงการประชาสัมพันธ์จะได้ผลดีและเกิดความประทับใจ ควรสนใจที่แนวทางที่ให้บริการแก่สังคม การปรับปรุงงานของหน่วยงานหรือองค์กรไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือของเอกชน ส่วนมากจะเน้นการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปและผู้มาเยือน ทั้งนี้การให้บริการที่ดีควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการให้ โดยยึดหลักว่า "ขอให้คิดว่าเรากำลังให้อะไรกับผู้อื่น อย่าคิดว่าเรากำลังได้อะไร" อย่างการให้ข้อมูลข่าวสาร ฯ ก็เช่นกัน เมื่อมีเหตุอันตรายใดๆ หรือเกิดความไม่เข้าใจต่อองค์กรหรือการรถไฟ ฯ เราก็ควรที่จะเป็นผู้ที่จะให้ความเข้าใจอันดี และความรู้สึกที่ดีกับประชาชน โดยต้องพยายามเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส

ดังนั้นกุญแจสู่ความสำเร็จแก่การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้านั้น เราสามารถเริ่มจาก

กุญแจดอกที่ 1 คือ กุญแจแห่งจิต เราต้องถามว่าเราพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นหรือไม่

กุญแจดอกที่ 2 คือ เรามองโลกในแง่ดีเพียงใด มองเรื่องลบให้เป็นเรื่องสวยงาม

กุญแจดอกที่ 3 คือ การปฏิบัติงาน แม้เหนื่อย เมื่อยล้า เราก็ต้องพร้อมที่จะสร้างรอยยิ้ม หรือต้องยึดหลักว่า "ยิ้มไม่ต้องซื้อหาได้มาฟรี"

กุญแจดอกที่ 4 คือ เราต้องรู้จักทำงานให้ว่องไวด้วยวิธีการใดหรือจะทำอะไร เพื่อที่จะทำให้เรากระตือรือร้นใส่ใจใฝ่รู้ต่อการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ

กุญแจดอกที่ 5 ถามตนเองว่าเราฝันที่จะเป็นคนมีเสน่ห์ด้วยการสร้างกาวใจ หรือการสร้างมนุษยสัมพันธ์หรือยัง

กุญแจดอกที่ 6 กุญแจแห่งมนต์ขลัง ที่ว่าด้วยความสามารถในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า ว่าวิธีการอะไรที่ง่ายที่สุด ก็เพียงแต่มีสติค้นหาที่มา วิธีแก้ไขดำเนินการและติดตามผล ซึ่งอาจจะเป็นวิธีการที่จะสร้างความสำเร็จ

กุญแจดอกที่ 7 คุณตัวเองว่าในภาวะที่ต้องมีการตัดสินใจนั้น เมื่อกระทำไปแล้วจะเป็นที่ยอมรับเพียงใด

กุญแจดอกที่ 8 พิจารณาความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

กุญแจดอกที่ 9 นำมาใช้และตระหนักให้คิดว่าตนมีความสุขในอาชีพ ภูมิใจในองค์กรหรือสถาบันที่มีค่าเท่ากับบ้านของตนเองหรือไม่

กุญแจดอกที่ 10 ความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเป็นสิ่งสำคัญให้การปฏิบัติงานแบบสุภาพอ่อนโยนประจวบหญิงสาว

กุญแจดอกที่ 11 ให้ถามว่าตัวเองเคยยอมรับนับถือ หรือเคารพความคิดเห็นของผู้อื่นหรือไม่ เพราะเราสามารถเปรียบเทียบมนุษย์ได้ว่า "คนเราก็เหมือนกระจก...ถ้ายิ้มให้ก็ยิ้มตอบ"

กุญแจดอกที่ 12 เรื่องความเคารพความคิดเห็น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่ม ฟังพินิจว่าในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่นั้น เราพยายามแสวงหาวิธีการใหม่ๆ มากน้อยเพียงไร หรือมีวิธีแต่ไม่ยอมทำตาม

กุญแจดอกที่ 13 ถามตนเองว่ามีความรับผิดชอบหรือมีการตอบสนองต่อภาระหน้าที่และมีความพร้อมแห่งศักยภาพเพิ่มทวี

กุญแจดอกที่ 14 คุณคิดว่าเรามีพลังแห่งการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา หรือว่าชอบอยู่กับที่ แต่อย่าลืมว่านั่นแหละคือสัญญาณแห่งการท้อถอยตลอดเวลา

กุญแจดอกที่ 15 ถามตนเองว่าถ้าต้องการทำงานแบบเดิมๆ แบบเก่าๆ ไม่สร้างสรรค์อะไรเลย เราจะอยู่ได้หรือไม่ "ถ้าอยู่ได้ก็แสดงว่าเราไม่เปิดตัว... มีแนวโน้มสมองฝ่อ" แต่ถ้าเรามีพัฒนาการที่ดีตลอดเวลา แสดงว่า "สร้างสรรค์" พร้อมบริการตลอดเวลาไม่ว่าจะเกิดเหตุใดๆ ที่ร้ายแรงต่อองค์กรก็ตามก็พร้อมที่จะให้ข้อมูลฯ ที่ถูกต้องแม่นยำและสร้างความรู้สึที่ดีให้กับองค์กรได้

## 2.5 วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

- 1) ความพร้อมของสถานที่
- 2) ความพร้อมของผู้ให้บริการ
- 3) ความตรงต่อเวลา เสร็จงานตามกำหนด
- 4) แสดงความยินดีเมื่อมีผู้มาติดต่อ
- 5) พร้อมให้ข้อมูล

- 6) ให้ความสะดวก
- 7) ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
- 8) ตอบสนองความต้องการ
- 9) มีปฏิภาณในการแก้สถานการณ์
- 10) บริการอย่างทั่วถึง
- 11) บริการพร้อมเพียง
- 12) มีความสุภาพ อ่อนโยน 1
- 13) ลดความขัดแย้ง
- 14) ระวังอารมณ์
- 15) ส่งลูกค้าด้วยไมตรีจิต

## 2.6 เทคนิคในการสร้างความประทับใจ ณ จุดแรกพบ

- 1) สร้างความรัก ทศนคติที่ดีในงานตนเอง สร้างศรัทธาในงานตนเอง
  - 2) มุ่งหมายปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด
  - 3) ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ
- นอกจากนี้ยังมีลักษณะของการบริการที่ไม่เหมาะสมรวมไปถึงของผู้ที่ทำงานบริการที่ไม่ดี โดยแยกประเด็นหลักได้ดังนี้

### 2.6.1 ลักษณะบางประการที่ไม่เหมาะสม สำหรับผู้ทำงานบริการ

1. หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม แสดงสีหน้าอึมทู่
2. พูดจาไม่ไพเราะ ไม่มีหางเสียง
3. ท่าทางขึงยโส
4. ถูกผู้มาติดต่อ
5. บริการแบบขอไปที

### 2.6.2 ลักษณะของผู้ให้บริการที่ไม่ดี

1. หลงตัวเอง
2. สงสารตัวเอง
3. หวาดระแวง
4. โกรธง่าย
5. หวังผลตอบแทนสูง
6. ไร้อารมณ์

ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี "ต้องมีหัวใจในการให้บริการ" เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขด้วย การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความถูกใจ ตัดใจในบริการ ประทับใจ และมีการบอกต่อ สิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความประทับใจก็คืออารมณ์ของผู้ให้บริการที่จะต้องมีความสุขที่ตีความเต็มอกเต็มใจในการให้บริการ และให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทั้งในยามที่มีวิกฤตหรือสถานการณ์ปกติมีความเห็นอกเห็นใจ กระจือร้อร้อนที่จะให้บริการ แสดงความเป็นห่วงเป็นใย ส่วนมากเราจะแสดงน้ำใจในลักษณะที่เราเป็นฝ่ายรับแต่ในหลักการบริการในเชิงการให้ข้อมูลข่าวสารเราต้องเป็นฝ่ายรุกจะต้องใส่ความจริงใจเข้าไปในการให้บริการ แบบใจถึงใจ เช่น แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ความรู้สึที่จริงใจ เต็มใจยินดีให้บริการ ไม่ตามใจตัวเองอย่าคิดว่าตัวเองเหนือกว่า แสดงความเต็มใจช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา

### 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และ ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยอารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนามากล่าวพอสังเขปดังนี้

ประยูร กาญจนกุล ( 2491, 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

จำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าก่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักกานทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

บี เอ็ม เวอร์มา (Verma, quoted in Suchitra Punyaratabandhu - Bhakdi, 1986, 21) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมี ลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง

การรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีกรมอพาหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าปัดลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง (In - Joung Wang, quoted in Suchitra Punyaratabandhu - Bhakdi, 1986, 104-105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องทีให้บริการจากชุดหนึ่งไป ยังอีกชุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามทีต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยทีสำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (Service) 2) แหล่งหรือสถานที่ทีให้บริการ (Sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels ) และ 4) ผู้รับบริการ (Client groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบ ทีมีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางทีเหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการทีมีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาทีกำหนดไว้

กิลเบิร์ต และ เบอร์กเฮด (Gillbert and Birkhead อ้างถึงในสำนักงานนโยบาย และแผนกรุงเทพมหานคร 2538, 76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ ประกอบทีสำคัญ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้ จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการทีจะใช้ทรัพยากร 3) ผล (Results)หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งทีเกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ



4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อ ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจาก ความหมาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมอง ว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมา เป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการ ให้บริการ

### 3.1 หลักการบริการ

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุชเงินคล้าย (2545 : 363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ที่ควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แค้นใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการยอมรับการบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

เป้าหมายของการให้บริการ

1. ความสะดวกในการขอรับบริการ
2. ความรวดเร็ว
3. ความถูกต้อง
4. ความครบถ้วน
5. ความเสมอภาค
6. ความเป็นธรรม
7. ความทั่วถึง
8. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
9. ความพอใจ
10. ปริมาณเพียงพอ
11. โปร่งใส
12. ตรวจสอบได้
13. บริการหลากหลายให้เลือก
14. เป็นกันเอง
15. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
16. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และท้องถิ่น (พงศ์สันห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช

เงินคล้าย , 2545 : 365)

### 3.2 คุณภาพของการให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

1. การปรับปรุงบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ
2. การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่างๆ ดังนี้

#### 2.1 ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย



2.2 การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก

2.3 กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม  
วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

2.4 ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว

2.5 เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ

2.6 มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย

2.7 ให้องค์กรบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

3. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

3.1 จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน

3.2 จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

3.3 จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ

3.4 จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด

3.5 มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ

3.6 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

3.7 จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม

3.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้  
ให้บริการติดที่เสื้อ (พงศัศันท์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย 2545 : 368)

### 3.3 แนวคิดธรรมาภิบาล (Good governance)

ระบบการบริหารและการจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good governance) (ถวิลวดี บุรีกุล, 2549 : 6) เป็นหลักการบริหารแนวใหม่ เป็นหลักการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้  
เพื่อการบริหารงานแล้ว จะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุดคือ ความเป็นธรรม  
ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โดยวิธีการดำเนินการเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาล คือ  
การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การมีความโปร่งใส มีสำนึกรับผิดชอบหลักการสำคัญ  
ของธรรมาภิบาล

หลักการสำคัญของธรรมาภิบาล ได้แก่

1. หลักนิติธรรม (rule of law) เป็นเรื่องของการแบ่งแยกอำนาจ (ไม่ก้าวล่วงการทำงาน  
ของแต่ละ

ฝ่าย เช่น ฝ่ายบริหารย่อมไม่ก้าวล่วงการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ หรือฝ่ายตุลาการ  
การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประชาชน หลักความชอบด้วยกฎหมาย ความเป็นอิสระของผู้

พิพากษาหลัก “ไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้รวมเรื่องของการบังคับใช้กฎหมาย การปฏิบัติตามกฎหมาย

2. หลักคุณธรรม (ethics) คือการปลอดการทุจริต ปลอดจากการทำผิดวินัย และปลอดจากการทำผิด

มาตรฐานวิชาชีพนิยม และจรรยาบรรณ รวมถึงการมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชัน การฉ้อราษฎร์บังหลวง การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ และกฎหมาย ทั้งนี้ ผู้ที่มีอาชีพต่างกันก็จะมีแนวปฏิบัติหรือจริยธรรมที่ต่างกัน

3. หลักการมีส่วนร่วม (participation) เป็นกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มี

โอกาสแสดงทรรศนะ และเข้าใจร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าว ไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วยการให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ให้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้

4. หลักสำนึกรับผิดชอบ (accountability) เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อความพร้อมที่จะ

ถูกตรวจสอบได้ โดยการมีเป้าหมายที่ชัดเจน การสร้างการเป็นเจ้าของร่วมกัน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน การมีแผนการสำรองการติดตาม และประเมินผลการทำงาน

5. หลักความโปร่งใส (transparency) คือ เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ช่วยแก้ปัญหาการทุจริตและคอร์รัปชันได้ทั้งในภาครัฐและเอกชน สื่อจะเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงาน โดยการนำเสนอข่าวสารให้แก่สังคมได้รับทราบ

6. หลักความคุ้มค่า (value for money) เป็นการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้เป็นผลในการปฏิบัติอันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาลนั่นเอง ประกอบด้วยการประหยัด การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีความสามารถในการแข่งขัน

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

### 4.1 ความหมาย และความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

ตามพจนานุกรม (The American Heritage Dictionary, 2<sup>nd</sup> ed. Boston; Houghton Mifflin Company, 1991) ให้คำจำกัดความของการประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ

1. กิจกรรมและวิธีการที่องค์การสถาบันปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี (favorable relationship) กับประชาชน

2. ระดับขั้น (degree) ของความสำเร็จที่ได้รับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

3. ศิลปะและศาสตร์ที่ว่าด้วยวิชาการทางด้านนี้

การประชาสัมพันธ์ เป็นรูปแบบของการสื่อสารสาขาหนึ่ง (communication) ซึ่งเป็นแบบของการสื่อสารที่ต้องสร้างภาพลักษณ์ (image) ขององค์กร มีความหมายและขอบเขตกว้างขวาง ครอบคลุมการสื่อสารหลายสิ่งหลายอย่าง ซึ่งมีความแตกต่างลึกซึ้งและซับซ้อนมากกว่าการเผยแพร่ การโฆษณา การส่งเสริม การชี้แจงแถลงข่าว เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อประชาสังคม เป็นกระบวนการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงพยาบาลกับการให้บริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม เป็นการแนะนำในส่วนของงานบริการของโรงพยาบาลให้เป็นที่ประจักษ์แก่ประชาชน ในแง่ของคุณภาพ คุณงามความดี และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ เพื่อให้เป็นที่รู้จักในชื่อเสียง เกิดความซาบซึ้งชอบพอ ชื่นชม ไว้วางใจต่อการให้บริการและให้การสนับสนุน อันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เพื่อความสำเร็จในกิจกรรมของโรงพยาบาล และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีปรากฏอยู่ในความรู้สึกและความทรงจำของประชาชนตลอดไป

([http://www.smj.ejnal.com/e-journal/showdetail/?show\\_detail=T&art\\_id=1451](http://www.smj.ejnal.com/e-journal/showdetail/?show_detail=T&art_id=1451))

การประชาสัมพันธ์มักจะถูกเข้าใจสับสนกับการโฆษณา คนจำนวนมากมักจะเข้าใจว่าการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์มีความหมายเหมือนกัน จนบางที่เราเรียกการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์เป็น “การโฆษณาประชาสัมพันธ์” ซึ่งในความเป็นจริงการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันพอสมควร ดังนี้

การโฆษณา (Advertising) เป็นการกระทำใดๆ อันเป็นการชักจูงใจต่อกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ซึ่งอาศัยสื่อมวลชน (Mass media) ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายและมีได้เป็นไปในรูปส่วนตัว

การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เป็นการติดต่อสื่อสารจากองค์กรไปสู่สาธารณชนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและประขามติจากสาธารณชนที่มีต่อองค์กร โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ ความรู้ และแก้ไขข้อผิดพลาดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง  
(<http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sms/market/Unit8/Subm1/U811-1.htm>)

#### 4.2 ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

1. ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกรู้จักองค์กรสื่อสารในลักษณะที่ดี สร้างภาพลักษณ์หรือภาพพจน์ในทางบวกทำให้องค์กรมีความเจริญงอกงาม
2. มีการศึกษา วางแผน และสื่อสารให้บุคคลภายนอกได้รู้จักองค์กรมากขึ้น พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้คนในองค์กรมีจิตสำนึกเดียวกัน พร้อมทั้งพฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ในภาพรวมขององค์กร

#### 4.3 ปัจจัยในการนำองค์กรสู่ความสำเร็จ

1. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยให้สมกับเป็ยยุคโลกาภิวัตน์ ต้องใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นแกนนำ มีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสื่อสาร
2. ต้องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณา สื่อสารการตลาด หรือทางโทรทัศน์ ฯลฯ

#### 4.4 ปัจจัยสำคัญในการนำองค์กรสู่ความสำเร็จ

1. มีการสร้างความรับผิดชอบในการคืนกำไรสู่สังคม
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ต้องมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งบุคลากรต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยทันเหตุการณ์ในภาวะปกติและวิกฤต

#### 4.5 บุคลากรเป็นตัวแทนช่วยประชาสัมพันธ์ได้อย่างไร

1. ทำตัวให้เป็นเหมือนทูตขององค์กร สามารถติดต่อบุคคลได้ทั้งภายในและภายนอก
2. พนักงานประชาสัมพันธ์ต้องเป็นตัวหลัก และพนักงานอื่นๆ เป็นตัวช่วยเสริม สามารถติดต่อหรือตอบข้อซักถามให้กับหน่วยงานหรือองค์กร
3. ต้องมีการวิจัย วางแผน การจัดเก็บข้อมูล สามารถตอบข้อสอบถาม เทคนิคหรือบริการข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ได้
4. ต้องมีการรับฟังความคิดเห็น คำแนะนำปรึกษา
5. ต้องมีทักษะในการเขียน เผยแพร่ แก้ไขภาพลักษณ์
6. มีความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ มีจรรยาบรรณ มีทัศนคติที่ดี รักษาความลับ คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร
7. มีการนำเสนอข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างถูกต้อง ระเบียบ บรรทัดฐาน มนุษย์สัมพันธ์ดี บุคลิกที่ดี และที่สำคัญต้องมีวัฒนธรรมทางภาษาที่สุภาพเรียบร้อย ฯลฯ

(<http://www.learners.in.th/blogs/posts/475208>)

เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ([www.localthai.org/valey](http://www.localthai.org/valey)) เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในชุมชนให้ประชาชนได้รับทราบ ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ บทบาทหน้าที่ กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้ตลอดเวลา

## 5. องค์การบริหารส่วนตำบลวาเลย์

### 5.1 ประวัติความเป็นมา

เดิม ที่ตำบลวาเลย์ ยังไม่เป็นหมู่บ้าน มีราษฎรอาศัยอยู่เพียง ๒ – ๓ ครัวเรือน ต่อมาชาวเขาเผ่ากระเหรี่ยง เรียกว่าบ้าน “มอว์ห่อ” (ภาษาไทยเรียกว่า “โปรงแดง”) นำโดย นายครอง ทินามวงศ์ ราษฎรไทยได้พาครอบครัวมาอาศัยอยู่สร้างที่พักชั่วคราวเก็บค่าบริหาร จากพวกพ่อค้า ข้าราชการ และผู้คนที่เดินทางไปมาระหว่างอำเภอแม่สอด – อำเภออุ้มผาง ซึ่งจะต้องเดินทางมาพักแรมที่นี่ เพื่อรวมพล ลูกหาบ ม้า ต่างล้อเกวียนและเดินทางไปพร้อมกันเป็นหมู่คณะ เพื่อป้องกันการ ด้กจี ปล้น ต่อมาในสมัยสงครามโลกครั้งที่ ๒ รวมปี พ.ศ.๒๔๘๐ มีชนชาติอังกฤษ เข้ามาสัมปทาน ไม้จากประเทศพม่า และได้เห็นภูเขาล้อมรอบจึงเรียกว่า “วาเลย์” แปลมาจากภาษาฝรั่งเศสว่า “อ้อม กอดแห่งขุนเขา” และผู้คนได้มองเห็นภูมิประเทศ เหมาะแก่การเพาะปลูกจึงได้แผ้วถางป่า พื้นที่ทำ ไร่นา พร้อมตั้งบ้านเรือน อาศัยอย่างเป็นหลักแหล่งถาวร แต่ยังไม่เป็นหมู่บ้าน ขึ้นอยู่เขตการ ปกครองของตำบลช่องแคบ อำเภอแม่สอด ต่อมาจึงได้ยกระดับเป็นหมู่บ้าน มาเป็นตำบล และมีนาย ประยูร พุทธิ เป็นกำนันคนแรก และคนปัจจุบันคือ นายอิทธิพัทธ์ เจื่อนแก้ว เป็นกำนันคนปัจจุบัน

### 5.2 วิสัยทัศน์ อบต.

“ วาเลย์ 2554 พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่งเสริมการศึกษาละสวัสดิการบน พื้นฐานผู้นำมีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีกินดี ”

### 5.3 พันธกิจหลักการพัฒนาตำบลวาเลย์

1. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลวาเลย์ให้ทัดเทียมกับชุมชนเมือง
2. ปรับปรุงและพัฒนาระบบสาธารณูปโภคให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
3. พัฒนาและส่งเสริมให้ผู้นำ เยาวชนและประชาชนใช้หลักคุณธรรมและจริยธรรม ในการดำรง ชีวิตอย่าง
4. สงบสุขไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน

5. อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรชายฝั่งให้มีความอุดมสมบูรณ์และยั่งยืน

6. พัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรให้เข้าระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

#### 5.4 โครงสร้างองค์กรของ อบต.

อบต. มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหาร ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดและรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น

1. สำนักงานปลัด
2. ส่วนการคลัง
3. ส่วนสาธารณสุข
4. ส่วนการศึกษา
5. ส่วนการโยธา

#### 5.5 บทบาทหน้าที่ อบต.

##### 5.5.1 สำนักงานปลัด

ส่วนสำนักงานปลัด มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ สารบรรณ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำร่างข้อบังคับ งานประชุมสภาฯ การจัดทำทะเบียนสมาชิก อบต. คณะกรรมการบริหาร งานเลือกตั้ง การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การให้คำปรึกษาเรื่องหน้าที่และความรับผิดชอบ การปกครอง บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง การบริหารงานบุคคลของ อบต. ทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

##### 5.5.2 ส่วนการคลัง

ส่วนการคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ - จ่ายเงินทุกประเภท งานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน อบต. รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่างๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษี และนำส่งรายงาน เงินคงเหลือ ประจำ การรับและจ่ายขาดเงินสะสมของ อบต. การยืมเงินทศรองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัด และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ



การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมต่างๆ การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### 5.5.3 ส่วนโยธา

ส่วนโยธา มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับงานออกแบบสำรวจประมาณราคาและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินของ อบต. งานควบคุมงานก่อสร้าง ขออนุญาตก่อสร้าง งานซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ระบบประปาหมู่บ้าน งานชุดถมดินให้เป็นไปตามข้อบัญญัติตำบลและผังเมือง งานควบคุมการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการ และการออกแบบก่อสร้างแก่ อบต. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การดูแลควบคุม ปรึกษา ซ่อมแซมวัสดุ วัสดุ ครุภัณฑ์ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานด้านนันทนาการ การกีฬาของตำบล และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### 5.5.4 ส่วนการศึกษา

ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาหลักสูตรการแนะแนว การวัดผล ประเมินผล การพัฒนาตำราเรียน การวางแผนการศึกษาของมาตรฐานสถานศึกษา การจัดบริการส่งเสริมการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา ส่งเสริมการวิจัย การวางโครงการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการศึกษา เพื่อนำไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแผนงาน และแนวทางการปฏิบัติในการจัด การศึกษา การเผยแพร่การศึกษา

## 5.6 บทบาทด้านการบริการตามอำนาจหน้าที่

5.6.1 ด้านการเกิดทุนชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และร่วมสืบสานขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม จารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นจะดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้แก่เด็ก เยาวชนตลอดจนประชาชนให้เกิดความเชื่อมั่นในสถาบันของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ รวมถึงการรักษาขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมประเพณี และประเพณีปฏิบัติตามหลักศาสนา ส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย และสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในชุมชน

5.6.2 ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการจะยึดหลักแนวทางการปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริโดยยึดหลัก 4 ประการ คือ ความซื่อสัตย์ ความสุจริต ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ของ อบต. ปฏิบัติหน้าที่ด้านระเบียบและกฎหมายข้อบังคับอย่างเคร่งครัดพัฒนาบุคลากรให้

ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดจนการจัดประชุมประจำเดือนของพนักงานและลูกจ้างเพื่อสร้างความเข้าใจในการบริหารงาน การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องการให้บริการในส่วนงานต่างๆ

5.6.3 ด้านการพัฒนาการศึกษา เสริมสร้างการเรียนรู้ สนับสนุนการศึกษาและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ก้าวสู่ความเป็นมาตรฐาน ทั้งด้านวิชาการ และด้านสาธารณสุขปลอดภัย ตลอดจนเตรียมความพร้อมให้เด็กปฐมวัยได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญา และส่งเสริมการดำเนินการขยายโอกาสทางการศึกษาและการจัดการต่างๆ ของการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและการวางรากฐานชีวิตให้ผู้เรียนมีความรู้คู่คุณธรรม

5.6.4 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดการสร้างเครือข่ายเยาวชนชุมชนเข้มแข็งทุกหมู่บ้านเพื่อสร้างความสามัคคี จัดให้มีกิจกรรมทางด้านการกีฬา ตลอดจนกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ดูแลสุขภาพตำบลด้านอาหารและอนามัยสิ่งแวดล้อม จัดกิจกรรมรณรงค์ให้รักษาความสะอาดของบ้านเรือน ถนน สถานที่สาธารณะ และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม เสริมสร้างการดูแลสุขภาพของประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย โดยการประชาสัมพันธ์งานหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมและให้ความรู้ด้านสาธารณสุขปรับปรุง พัฒนาสุขภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมด้วยการดูแลสุขภาพประกอบที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพให้ได้มาตรฐาน มุ่งเน้นการรักษาความสะอาดภายในตำบลแล้ว จัดระบบการจัดเก็บขยะให้ทั่วถึง และสนับสนุนชุมชนในการคัดแยกขยะ

5.6.5 ด้านเศรษฐกิจและสังคมสนับสนุนการพัฒนาด้านการประกอบอาชีพของทุกกลุ่มอาชีพ รวมถึงกลุ่มสตรีแม่บ้านให้มีรายได้เสริมและพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกลุ่มเลี้ยงสัตว์ ส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัยหันมาออกกำลังกาย พัฒนางานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีมาตรการลดอุบัติเหตุการจราจรทางบก รวมทั้งการรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ตลอดจนกลุ่มอาสาสมัครพัฒนาในตำบล จัดให้มีการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดและโรคภัยต่าง ๆ

5.6.6 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมจะดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ และขุดลอกคลอง ลำเหมือง ระบายน้ำให้กว้างขึ้นเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการระบายน้ำ การสัญจร และพัฒนาระบบสาธารณสุขปลอดภัยและสาธารณสุขการ



ระบบน้ำประปาหมู่บ้านให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการ การพัฒนาการจัดเก็บขยะให้ได้ตามมาตรฐาน

5.6.7 ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ในการแสดงความคิดเห็นแจ้งปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สนับสนุนการให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ

5.6.8 งบประมาณ/รายได้ ด้านงบประมาณ ในปีงบประมาณ 2554 องค์การบริหารส่วนตำบลวาลเลย์ ได้เสนอร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2554 จำนวน 28,778,104 บาท โดยตั้งงบประมาณแบบสมดุล

5.6.9 ด้านวัสดุ/ครุภัณฑ์ด้านวัสดุหรือครุภัณฑ์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองควาย มีวัสดุและครุภัณฑ์ที่มีสภาพเหมาะสมพร้อมใช้งานและมีเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งในแต่ละปีงบประมาณ จะตั้งงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ตามความจำเป็นและเหมาะสม มีการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยเพื่อรองรับความก้าวหน้าของสังคมส่วนรวมได้อย่างเท่าทัน โดยคำนึงถึงสถานะการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองควายเป็นสำคัญ

5.6.10 สำนักงานสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวาลเลย์ มีสภาพเหมาะสมกับการใช้งาน โดยมีการแบ่งเป็นฝ่าย/แผนก ตามโครงสร้างการบริหารงาน มีอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ได้มาตรฐาน เพื่อรองรับการขยายตัวของส่วนต่างๆที่เพิ่มขึ้น

## 5.7 บทบาทด้านการบริการประชาชน

5.7.1 องค์การบริหารส่วนตำบลวาลเลย์ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล สังเกตได้จากการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นจากการจัดทำโครงการบูรณาการแผนท้องถิ่น หรือโครงการองค์การบริหารส่วนตำบล สัญจรเคลื่อนที่พบประชาชน ซึ่งโครงการดังกล่าวจะเป็นการทำงานโดยการให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อพบประชาชน เพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหาร เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับปรุงการดำเนินงาน

5.7.2 ระบบข้อมูลเพื่อการพัฒนาที่มีความครอบคลุม ความถูกต้อง ความทันสมัย และความน่าเชื่อถือ

5.7.3 ระบบการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ โดยพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 โดยมีการจัดทำเว็บไซต์แสดงผลการดำเนินงาน มีการตีพิมพ์ประกาศเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

5.7.4 ระบบการมีส่วนร่วมแนวทางในการกระจายอำนาจจากรัฐส่วนกลางไปสู่ความเป็นอิสระในระดับท้องถิ่น เพื่อ พัฒนาระบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงจากประชาชนในระดับตำบล การถ่ายโอนบทบาทหน้าที่จากรัฐส่วนกลางลงมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาในระดับท้องถิ่น การเพิ่มพื้นที่การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนให้มากกว่าเดิม กระบวนการในการออกข้อบัญญัติในระดับท้องถิ่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและการเข้าถึงงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการรองรับกิจกรรมขององค์กรชาวบ้าน โดยใช้กลไกของกระทรวงมหาดไทย เพื่อกำกับ ควบคุม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในการบริหารจัดการท้องถิ่น รวมถึง การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ถูกแทรกแซงจากนักการเมืองในระดับชาติ นักการเมืองในระดับท้องถิ่น นายทุน ก็ยังปรากฏให้เห็นอยู่

#### 5.8 บทบาทด้านแผนพัฒนาการให้บริการ

1. ผู้บริการระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้าในการให้บริการ
2. ศึกษาหาความรู้ในศาสตร์การบริหาร
3. วางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจนสอดคล้องกับองค์กร โดยผู้บริหารระดับสูง
4. ศึกษาวิเคราะห์ออกแบบระบบที่สอดคล้องกับนโยบาย
5. มีโครงการสร้างจิตสำนึก การให้บริการที่ดี
6. ปรับปรุงยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการบริการ
7. เสริมเครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เทคโนโลยี เครื่องจักร
8. ปลุกฝังวัฒนธรรมในการบริการขององค์กร
9. จัดคณะทำงาน เพื่อปรับปรุงงานบริการ
10. ปรับเปลี่ยนองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา
11. เป็นจุดสำคัญที่ข้าราชการบริการประชาชน
12. ให้รู้ว่า “การบริการคืองานของเรา”

### 5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ศศิกาญจน์ จินตวรรณ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตชนเมือง กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า คณะกรรมการในองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการปฏิบัติหน้าที่โดย

เลียนแบบ ราชการภูมิภาคมีงบประมาณมาใช้ในการพัฒนามากขึ้น งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเน้นการพัฒนาด้านวัตถุ เช่น พัฒนาดถนนและประปาหมู่บ้านเป็นส่วนใหญ่

2. อุทาร์ ตางาม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่าเป็นองค์กรที่มีบุคลากรในองค์กรจำนวนมากไม่เหมาะสมกับกิจกรรมขององค์กรที่มีน้อย ในบางพื้นที่มีงบประมาณรวมทั้งเงินอุดหนุนแล้วยังไม่เพียงพอในการจัดกิจกรรมในพื้นที่ สมาชิกสภาตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองในสภา มีกลุ่มของผู้นำเก่าในท้องถิ่น คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทำให้กลุ่มสมาชิกใหม่ที่เข้ามามีบทบาทในสภาเกิดความเกรงใจต่อกลุ่มผู้นำเก่า และเกิดผลประโยชน์ในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรและการจัดการบริหารงบประมาณของท้องถิ่นมีการแย่งชิงงบประมาณเพื่อให้มีการจัดสรรงบประมาณในพื้นที่ของตนเองต่างๆ ที่งบประมาณนั้นนี้อยู่อย่างจำกัดไม่สามารถที่จะจัดทำโครงการใหญ่ ๆ ได้

3. ไพรพนา ศรีเสน (2544) ได้ศึกษา ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการเห็นด้วยกับคุณภาพบริการด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ และจากการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการได้เห็นด้วยกับคุณภาพบริการด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร เพราะการบริการจะเป็นตัวชี้วัดในรายได้ นั่นคือ ความอยู่รอดของสถานประกอบการทางด้านสาธารณสุข

4. วนิตา ลีวนานนท์ชัย (2534) วิจัยเรื่อง ทศนคติของผู้ใช้และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริหารงาน พัสดุ : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ปัญหาในส่วนของผู้ใช้บริการคือ ส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องระเบียบว่าด้วยการพัสดุในระดับปานกลาง ในเรื่องของการซื้อ การจ้าง การตรวจรับพัสดุ การควบคุม การเก็บรักษา การเบิกจ่ายพัสดุ การตรวจสอบพัสดุประจำปี การแต่งตั้งคณะกรรมการกรณีพัสดุชำรุด สูญหาย วิธีการจำหน่ายพัสดุที่หมดความจำเป็นในราชการ และส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องระเบียบว่าด้วยการพัสดุในเรื่องการแลกเปลี่ยนครุภัณฑ์การเช่าพัสดุ การยืมครุภัณฑ์ และการจำหน่ายพัสดุ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังเห็นว่า การให้บริการที่ยังมีปัญหามาก ได้แก่ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนตามระเบียบ ข้อกำหนดมาตรฐานตามระเบียบ คุณภาพวัสดุเสื่อมเนื่องจากสำรองไว้นานเกินไป การโยกย้ายวัสดุโดยไม่แจ้งปรับปรุงทางบัญชี และการไม่ปฏิบัติตามผู้ที่เกี่ยวข้อง และเห็นว่าเรื่องที่มีปัญหาในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ความไม่รู้ระเบียบของเจ้าหน้าที่และความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่ จากผลการศึกษางานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการคุณภาพในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ โดยขอตั้งข้อสังเกตว่าระดับความพึง

พอใจของผู้รับบริการ มักจะขึ้นอยู่กับแนวทางการบริการของผู้ให้บริการและสภาพแวดล้อมในการบริการ รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้

5. อนุมทรัพย์ บัวแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 45 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง และทำธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยรู้จักกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาก่อน และมาเพื่อติดต่อกานด้านคนพิการมากที่สุด 2) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 4) ปัญหาสำคัญต่อการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

6. ปิยะพงษ์ ด้วงเอี่ยม (2545) ศักยภาพของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในการรองรับการถ่ายโอนงานบริหารระบบ ประปา หมู่บ้านจากกรมอนามัย กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลระดับชั้น 3, 4 และ 5 จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มศึกษามีศักยภาพในการรองรับการถ่ายโอนงานบริหารระบบประปา หมู่บ้านระดับปานกลาง ปัจจัยบุคคลด้านการศึกษาและรายได้มีผลต่อระดับศักยภาพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการศึกษา มีผลต่อปัจจัยด้าน ความรู้ โดยที่ปัจจัยด้านความรู้เป็นส่วนหนึ่งของศักยภาพฯ จากการวิเคราะห์แบบจำแนกพบว่า เพศชาย, การมีการศึกษาสูง, มีรายได้สูง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ศักยภาพฯ โดยเพศชายมีศักยภาพฯ สูงกว่าเพศหญิง การมีการศึกษาระดับที่สูงทำให้เกิดศักยภาพฯ สูงกว่าการมีการศึกษาระดับต่ำ รายได้ที่สูงกว่าก่อให้เกิดศักยภาพฯ ที่สูงกว่ารายได้ต่ำ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีศักยภาพฯ สูงคือผู้ที่มี การศึกษาสูง ควรให้การพัฒนาความรู้แก่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกันควรคัดเลือกผู้มีการศึกษาที่ดีเข้าเป็นผู้บริหาร องค์กร ต่อไป ควรมีการศึกษาองค์กรที่ได้รับการถ่ายโอนงาน

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเล่ย์” การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาศักยภาพในการบริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเล่ย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก มีการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างประชากร และแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วส่งกลับคืนมา หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูล บทนี้จะกล่าวถึงแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**1.1 ประชากร (Population)** ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือประชากรที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาเล่ย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก จำนวนทั้งสิ้น 6,082 คน (ข้อมูลฝ่ายทะเบียนอำเภอพบพระ จังหวัดตาก เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554)

**1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)** ผู้ศึกษากำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณจากสัดส่วนประชากร โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 345 ราย

การศึกษานี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified Sample Random Sampling) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ และมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งอ้างอิงจากสูตร จะได้จำนวนของขนาดตัวอย่างแต่ละกลุ่มโดยการคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

จากสูตร

$$n \geq \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

คำนวณค่าจากสัดส่วน

$$\begin{aligned} n_0 &= \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}{d^2} \\ &= \frac{(1.96)^2 (0.61)(0.39)}{(0.05)^2} \\ &= 366 \end{aligned}$$

โดยที่

N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด เท่ากับ 6,082 คน
d	แทน	ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 เปอร์เซ็นต์
P	แทน	สัดส่วนของประชากรที่ที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป
n	แทน	ขนาดตัวอย่าง
Z	แทน	ค่าวิกฤตที่เปิดได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่า

$$n \geq \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n \geq \frac{366}{1 + \frac{366}{6,082}}$$

$$n \geq 345.22 \approx 345$$

สามารถคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 345 ราย



ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยแสดงเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบมีชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified Sample Random Sampling)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	มอเกอไทย	296	28
2	วาเลย์ใต้	365	34
3	วาเลย์เหนือ	474	44
4	แม่อกสู	356	33
5	ยะพอ	672	62
6	ผ่านศึกพัฒนา	253	24
7	ทรัพย์เจริญ	1,296	120
รวมทั้งหมด		3,712	345

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเลย์ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก” เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองโดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แบบของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นแบบสอบถามรายการ (Check List) โดยให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และประเภทงานที่ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามรายการ (Check List) โดยให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเลย์ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่



1. ด้านการมีระบบงานที่ดี
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสถานที่ที่ให้บริการ
4. ด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการบริการข้อมูล

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลเลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากคณะกรรมการประจำหมู่บ้าน และครูผู้ดูแลเด็ก ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้แบบสอบถาม และทำการจัดเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น จำนวน 345 ฉบับ

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์มาเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 345 ฉบับ และนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาเข้าสู่ระบบการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติต่อไป

หมายเหตุ : ข้อมูลปฐมภูมิ หมายถึงข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมหรือบันทึกจากแหล่งข้อมูลโดยตรง ซึ่งอาจจะได้จากการสอบถาม การสัมภาษณ์ การสำรวจ การจดบันทึก ตลอดจนการจดหามาด้วยเครื่องจักรอัตโนมัติต่างๆ ที่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลได้ เช่น เครื่องอ่านรหัสแท่ง เครื่องอ่านแถบแม่เหล็ก ข้อมูลปฐมภูมิจึงเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ได้มาจากจุดกำเนิดของข้อมูลนั้นๆ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 345 ฉบับ และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows Version 17 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการลงรหัส (Coding) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

#### 4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าสถิติความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และประเภทการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าสถิติความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนระดับความคิดเห็นจากแบบสอบถาม

เกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของเบสต์ (Best, 1984, Pp. 174) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	ระดับคะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	ระดับคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนนเท่ากับ	1

จากนั้นใช้เกณฑ์สำหรับพิจารณาค่าเฉลี่ยในการวัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับเกณฑ์การแปลผลคะแนน โดยจะต้องหาความกว้างของอันตรรกาศูนย์ เพื่อแบ่งช่วงค่าเฉลี่ย ซึ่งอ้างอิงจากสูตร ดังนี้

สูตรคำนวณหาความกว้างของ อันตรรกาศูนย์ดังนี้

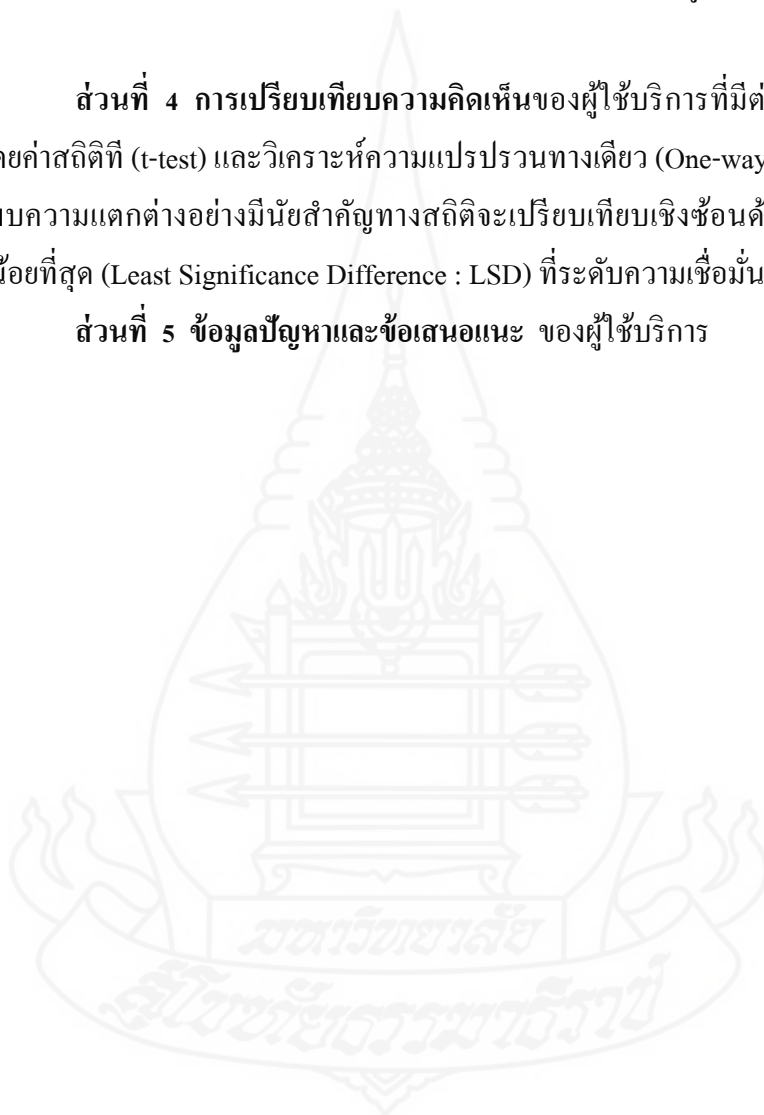
$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรรกาศูนย์} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง ศักยภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง ศักยภาพอยู่ในระดับสูง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.27 - 3.40	หมายถึง ศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.26	หมายถึง ศักยภาพอยู่ในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง ศักยภาพอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ใช้วิธีทดสอบโดยค่าสถิติที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test) และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference : LSD) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเล่ย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก จำนวน 345 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการศึกษา สำหรับในบทที่ 4 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเล่ย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก
2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเล่ย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก
3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเล่ย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก
4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาเล่ย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก
5. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



## ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=345)	ร้อยละ(100.00)
<b>เพศ</b>		
ชาย	148	42.90
หญิง	197	57.10
<b>อายุ</b>		
อายุ 18 – 25 ปี	80	23.19
อายุ 26 – 33 ปี	137	39.71
อายุ 34 – 41 ปี	70	20.29
อายุ 42 – 49 ปี	43	12.46
อายุ 50 ปีขึ้นไป	15	4.35
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	87	25.22
สมรส	251	72.75
หม้าย	3	.87
อื่นๆ.....	4	1.16
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	71	20.58
ต่ำกว่าปริญญาตรี	229	66.38
ปริญญาตรี	43	12.46
สูงกว่าปริญญาตรี	2	.58

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=345)	ร้อยละ(100.00)
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	20	5.80
เกษตรกรกรรม	221	64.06
ค้าขาย	42	12.17
รับจ้าง	37	10.72
อื่นๆ.....	25	7.25
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
0 - 5,000 บาท	230	66.67
5,001 – 10,000 บาท	85	24.64
10,001 – 15,000 บาท	27	7.83
15,001 บาทขึ้นไป	3	.87

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.10) อายุ 26 - 33 ปี (ร้อยละ 39.71) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 72.75) จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 66.38) ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ร้อยละ 64.06) รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 0 - 5,000 บาท (ร้อยละ 66.67)

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ	จำนวน (n=345)	ร้อยละ(100.00)
<b>จำนวนครั้งที่ใช้บริการ</b>		
1 - 3 ครั้ง	108	31.30
4 - 6 ครั้ง	165	47.83
7 - 9 ครั้ง	54	15.65
10 ครั้งขึ้นไป	18	5.22
<b>ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>		
เพื่อน	21	6.09
ญาติ	26	7.54
คนรู้จัก	154	44.64
ไม่เคยรู้จักมาก่อน	144	41.74
<b>ประเภทการใช้บริการ</b>		
งานด้านการเงิน	32	9.28
งานด้านผู้สูงอายุ	43	12.46
งานด้านคนพิการ	42	12.17
งานด้านเอกสารและข้อมูล	46	13.33
งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	106	30.73
อื่นๆระบุ.....	76	22.03

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มาติดต่อราชการ จำนวน 4 - 6 ครั้ง (ร้อยละ 47.83) รองลงมา 1 - 3 ครั้ง (ร้อยละ 31.30) เป็นคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 44.64) ใช้บริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 30.73) รองลงมาใช้บริการงานด้านอื่นๆ เช่น เสียภาษี ถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 22.03)



### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ รวม 5 ด้าน

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการมีระบบงานที่ดี	3.55	0.66	สูง
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.58	0.82	สูง
3	ด้านสถานที่ที่ให้บริการ	3.7	0.77	สูง
4	ด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ	3.35	0.81	ปานกลาง
5	ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการบริการข้อมูล	3.36	0.83	ปานกลาง
	รวม	3.53	0.69	สูง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมีศักยภาพสูง 3 ด้าน โดยผลการจัดลำดับ ลำดับที่ 1, 2 และ 3 ได้แก่ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.58$ ) และด้านการมีระบบงานที่ดี ( $\bar{X} = 3.55$ ) ส่วนด้านที่เหลือมีศักยภาพการบริการปานกลาง ผลการจัดลำดับ ลำดับที่ 4 และ 5 ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการบริการข้อมูล ( $\bar{X} = 3.36$ ) และด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.35$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ด้านการมีระบบงานที่ดี

ข้อ	ด้านการมีระบบงานที่ดี	ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.1	บริหารงานตามแผนข้อบังคับ	3.59	.89	สูง
1.2	มีความซื่อสัตย์สุจริต	3.56	.77	สูง
1.3	มีการบริหารงานที่ดี และเป็นระบบ	3.58	.87	สูง
1.4	ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	3.57	.88	สูง
1.5	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก	3.53	.89	สูง
1.6	มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ	3.59	.84	สูง
1.7	มีการจัดทำแผนผังระบบงาน	3.44	.88	สูง
	รวม	3.55	.66	สูง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการมีระบบงานที่ดี รวมทุกข้อมีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บริหารงานตามแผนข้อบังคับกับมีความคล่องแคล่วในการให้บริการ มีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.59$ ) รองลงมา คือ มีการบริหารงานที่ดี และเป็นระบบ มีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.58$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อ	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2.1	ใช้วาจาที่ไพเราะ สุภาพ	3.61	1.02	สูง
2.2	ต้อนรับด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.58	1.02	สูง
2.3	เต็มใจให้บริการ และพร้อมช่วยเหลือ	3.57	.96	สูง
2.4	มีความสามารถในการให้บริการ	3.58	.87	สูง
2.5	สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ ประชาชนได้	3.60	.91	สูง
2.6	ปฏิบัติและบริการแก่บุคคลเท่าเทียมกัน	3.57	.99	สูง
2.7	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.53	.92	สูง
2.8	ให้เกียรติผู้มาติดต่อขอรับบริการ	3.59	.98	สูง
2.9	บริการด้วยความเต็มใจ	3.60	.95	สูง
2.1	มีอธยาศัยที่เป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับ ผู้รับบริการ	3.62	.99	สูง
	รวม	3.58	.82	สูง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ รวมทุกข้อมีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ  
พบว่า มีอธยาศัยที่เป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับผู้รับบริการมีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.62$ ) รองลงมา  
คือ ใช้วาจาที่ไพเราะ สุภาพ มีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.61$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อ	ด้านสถานที่ให้บริการ	ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3.1	จุดบริการเหมาะสม สะดวก	3.72	.91	สูง
3.2	สภาพแวดล้อมโดยรวมเหมาะสม	3.83	.92	สูง
3.3	มีอากาศถ่ายเทที่สะดวก	3.74	.95	สูง
3.4	ไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ในขณะรับบริการ	3.76	.91	สูง
3.5	บริเวณโดยรวมมีความสะอาด	3.72	.89	สูง
3.6	บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.59	.91	สูง
3.7	สถานที่มีความสะดวกและพร้อมรับบริการ	3.62	.89	สูง
3.8	มีความพยายามที่จะรับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	3.61	.89	สูง
รวม		3.70	.77	สูง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ รวมทุกข้อมีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมโดยรวมเหมาะสมมีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมา คือ ไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ในขณะรับบริการ มีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.76$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ

ข้อ	ด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ	ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4.1	มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ	3.41	1.00	สูง
4.2	มีความพอเพียงของจุดบริการ อุปกรณ์ ที่ คอยรับบริการ	3.43	.91	สูง
4.3	มีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน	3.35	.94	ปานกลาง
4.4	มีสิ่งอำนวยความสะดวก	3.30	.90	ปานกลาง
4.5	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ	3.38	1.04	ปานกลาง
4.6	มีสถานที่สำหรับบริการผู้สูงอายุและผู้พิการ	3.24	1.15	ปานกลาง
รวม		3.35	.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ รวมทุกข้อมีศักยภาพในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีความพอเพียงของจุดบริการ อุปกรณ์ ที่คอยรับบริการมีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.43$ ) รองลงมา คือ มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการมีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.43$ ) และข้อที่เหลือ มีศักยภาพในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ด้านการมีระบบงานที่ดี

ข้อ	ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการ บริการข้อมูล	ความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5.1	มีการจัดเสียงตามสาย และเป็น โอกาสให้ ประชาชน แสดงความคิดเห็น	3.06	.96	ปานกลาง
5.2	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่าง สม่ำเสมอ	3.50	1.11	สูง
5.3	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารรวดเร็ว และ ทั่วถึง	3.45	1.08	สูง
5.4	มีกล่องสำหรับรับคำร้องทุกข์ของ ประชาชน	3.06	.97	ปานกลาง
5.5	ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือได้	3.58	.98	สูง
5.6	สามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแก่ผู้รับบริการ	3.54	.98	สูง
รวม		3.36	.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการ  
ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการบริการข้อมูลรวมทุกข้อมีศักยภาพในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ )  
เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือได้มีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.58$ )  
รองลงมา คือ สามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแก่ผู้รับบริการมีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.54$ )  
และมี 2 ข้อ มีศักยภาพในระดับปานกลาง

#### ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติที (t-test) กรณีทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway Analysis of Variance = ANOVA) หรือทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างกันจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference : LSD) ซึ่งรายละเอียดแสดงตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	3.54	0.71	0.265	0.791
หญิง	3.52	0.68		
รวม	7.06	1.39		

\*นัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอบรบือ จังหวัดตาก จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05



ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ต่อการให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
<b>อายุ</b>				
อายุ 18 – 25 ปี	3.54	0.66	0.442	0.778
อายุ 26 – 33 ปี	3.56	0.66		
อายุ 34 – 41 ปี	3.45	0.68		
อายุ 42 – 49 ปี	3.49	0.74		
อายุ 50 ปีขึ้นไป	3.64	1.05		
<b>สถานภาพการสมรส</b>				
โสด	3.52	0.81	0.657	0.579
สมรส	3.52	0.65		
หม้าย	3.93	0.13		
อื่นๆ.....	3.86	0.52		
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ไม่ได้เรียน	3.33	0.81	4.545*	0.004
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.55	0.67		
ปริญญาตรี	3.76	0.5		
สูงกว่าปริญญาตรี	2.8	0.82		
<b>อาชีพ</b>				
ข้าราชการ	3.62	0.64	2.915*	0.021
เกษตรกรกรรม	3.45	0.68		
ค้าขาย	3.62	0.6		
รับจ้าง	3.84	0.64		
อื่นๆ.....	3.52	0.9		
<b>รายได้</b>				
0 - 5,000 บาท	3.53	0.71	1.063	0.365
5,001 - 10,000 บาท	3.48	0.68		
10,001 - 15,000 บาท	3.69	0.5		
15,001 บาทขึ้นไป	3.07	0.75		

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
<b>จำนวนครั้งที่ใช้บริการ</b>				
1 - 3 ครั้ง	3.46	0.72	4.093*	0.007
4 - 6 ครั้ง	3.47	0.68		
7 - 9 ครั้ง	3.72	0.69		
10 ครั้งขึ้นไป	3.91	0.37		
<b>ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>				
<b>เพื่อน</b>				
เพื่อน	3.54	0.79	0.462	0.709
ญาติ	3.63	0.84		
คนรู้จัก	3.56	0.7		
ไม่เคยรู้จักมาก่อน	3.48	0.64		
<b>ประเภทการใช้บริการ</b>				
งานด้านการเงิน	3.92	0.31	21.913*	0.000
งานด้านผู้สูงอายุ	3.94	0.43		
งานด้านคนพิการ	3.41	0.85		
งานด้านเอกสารและข้อมูล	2.94	0.76		
งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.33	0.62		
อื่นๆระบุ.....	3.84	0.49		

จากตารางที่ 4.10 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และประเภทการใช้บริการ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยที่เหลือมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา						
ไม่ได้เรียน	3.33	-	-0.226*	-0.43*	0.532	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.35	-	-	-0.204	0.758	
ปริญญาตรี	3.76	-	-	-	0.961	
สูงกว่าปริญญาตรี	2.8	-	-	-	-	

\*นัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เรียนกับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้บริการที่ไม่ได้เรียนกับระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ						
ข้าราชการ	3.62	-	0.170	-0.003	-0.218	0.097
เกษตรกร	3.45	-	-	-0.173	-0.389*	-0.073
ค้าขาย	3.62	-	-	-	-0.215	0.101
รับจ้าง	3.84	-	-	-	-	0.316
อื่นๆ.....	3.52	-	-	-	-	-

\*นัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกรกับประกอบอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการ  
ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จำนวนการให้บริการ					
1-3 ครั้ง	3.46	-	-0.005	-0.258*	-0.450*
4-6 ครั้ง	3.47	-	-	-0.253*	-0.445*
7-9 ครั้ง	3.72	-	-	-	-0.192
10 ครั้งขึ้นไป	3.91	-	-	-	-

\*นัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ  
จำนวน 1-3 ครั้ง กับใช้บริการจำนวน 7-9 ครั้ง จำนวน 1-3 ครั้ง กับจำนวน 10 ครั้งขึ้นไป  
จำนวน 4-6 ครั้ง กับจำนวน 7-9 ครั้ง และจำนวน 4-6 ครั้ง กับจำนวน 10 ครั้งขึ้นไป  
มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการ  
ให้บริการ จำแนกตามประเภทการให้บริการ

ประเภท การให้บริการ							
งานด้านการเงิน	3.92	-	-.014	.514*	.981*	.596*	.083
งานด้านผู้สูงอายุ	3.94	-	-	.528*	.995*	.610*	.097
งานด้านคนพิการ	3.41	-	-	-	.467*	.082	-.431*
งานด้านเอกสาร และข้อมูล	2.94	-	-	-	-	-.385*	-.898*
งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.33	-	-	-	-	-	-.513*
อื่นๆ ระบุ.....	3.84	-	-	-	-	-	-

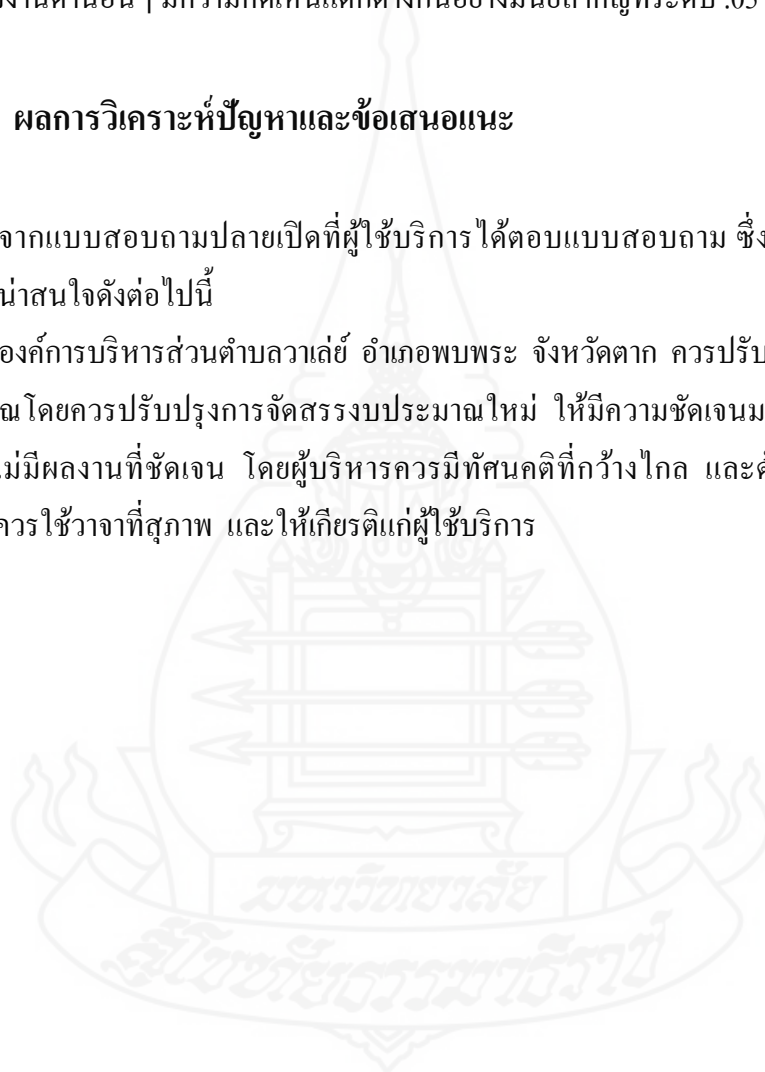
\*นัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการงานด้านการเงินกับด้านคนพิการ งานด้านเอกสารและข้อมูล และงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการงานด้านผู้สูงอายุกับงานด้านคนพิการ งานด้านเอกสารและข้อมูล และงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการงานด้านเอกสารและข้อมูลกับงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานด้านอื่นๆ และผู้ให้บริการที่ใช้บริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกับงานด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

### ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ให้บริการได้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ประมวลประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอบรบือ จังหวัดตาก ควรปรับปรุง ด้านการจัดสรรงบประมาณ โดยควรปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณใหม่ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นด้านผลงาน ผู้บริหารไม่มีผลงานที่ชัดเจน โดยผู้บริหารควรมีทัศนคติที่กว้างไกล และด้านการใช้วาจาของบุคลากร ควรใช้วาจาที่สุภาพ และให้เกียรติแก่ผู้ให้บริการ



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ในบทที่ 5 สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ของการศึกษา (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตบริการ และมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก จำนวนทั้งสิ้น 6,082 คน (ที่ว่าการอำเภอพบพระ, 2554) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลมีจำนวน 345 คน โดยวิธีแบบแบ่งสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ส่วนการทดสอบความเที่ยงตรงใช้วิธีการทดสอบความเที่ยงตรงใช้วิธีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงวิชาการจากการทบทวนวรรณกรรมและเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ระหว่างเดือนมกราคม ถึง เมษายน 2555

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ โดยค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยใช้การทดสอบแบบที (t-test) และแบบเอฟ (F-test) (4) ข้อเสนอแนะ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### 1.3 ผลการศึกษา

#### 1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลเลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 33 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 0 - 5,000 บาท

#### 1.3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลเลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อราชการ จำนวน 4 - 6 ครั้ง รู้จักกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ประเภทงานที่ใช้บริการ คือ งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1.3.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

1) สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลเลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลเลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก โดยใช้การทดสอบแบบที (t-test) และการทดสอบแบบเอฟ (F-test) จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) พบว่า ไม่ได้เรียน ( $\bar{X} = 3.33$ ) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.55$ ) และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.76$ )

อาชีพ พบว่า ประกอบอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) พบว่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ( $\bar{X} = 3.45$ ) และประกอบอาชีพรับจ้าง ( $\bar{X} = 3.84$ )



2) สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการต่างกัน ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก โดยใช้การทดสอบแบบเอฟ (F-test) จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ พบว่า ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น

จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ พบว่า จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) พบว่า จำนวน 1 - 3 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.46$ ) จำนวน 4 - 6 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.47$ ) จำนวน 7 - 9 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.72$ ) และจำนวน 10 ครั้งขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.91$ )

ประเภทการให้บริการ พบว่า ประเภทการให้บริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) พบว่า งานด้านการเงิน ( $\bar{X} = 3.92$ ) งานด้านผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 3.94$ ) งานด้านคนพิการ ( $\bar{X} = 3.41$ ) งานด้านเอกสารและข้อมูล ( $\bar{X} = 3.94$ ) งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.33$ ) และงานด้านอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.84$ )

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก สามารถสรุปได้ดังนี้

### 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.10) มีอายุระหว่าง 26 - 33 ปี (ร้อยละ 39.71) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 72.75) จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 66.38) ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 64.06) เนื่องจากดินในพื้นที่ทั่วไปมีสภาพเป็นดินร่วน ซึ่งเหมาะสำหรับการเพาะปลูกพืช โดยประชาชนส่วนใหญ่จะปลูกข้าวโพดทางการเกษตร เพราะจะอาศัยน้ำฝนเป็นหลักในการหว่านพันธุ์พืช รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 0 - 5,000 บาท

(ร้อยละ 66.67) มาติดต่อราชการ จำนวน 4 - 6 ครั้ง (ร้อยละ 47.83) โดยรู้จักกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ร้อยละ 44.64) ใช้บริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 30.73) เช่น การขอใช้บริการเก้าอี้ของสำนักงาน การขอใช้บริการเต็นท์ของสำนักงาน รวมทั้งการขอใช้บริการสถานที่ของสำนักงาน รองลงมาใช้บริการงานด้านอื่นๆ (ร้อยละ 22.15) เช่น ใช้บริการถ่ายเอกสารของสำนักงาน การมาเสียภาษีให้แก่รัฐ เนื่องจากการเสียภาษีเป็นข้อบังคับทางกฎหมาย หากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจะมีความผิดทางกฎหมาย หรือเสียสิทธิบางประการ

**2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะเลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ พบว่า ระดับการศึกษากับอาชีพมีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะเลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ดังนี้**

ผู้ให้บริการที่ไม่ได้เรียนกับผู้ให้บริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ไม่ได้เรียน ( $\bar{X} = 3.33$ ) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.55$ ) และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.76$ ) ซึ่งสอดคล้องกับกับการศึกษาของ นางสาวนอมทรัพย์ บัวแก้ว (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมกับผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน อาชีพเกษตรกรรม ( $\bar{X} = 3.45$ ) และอาชีพรับจ้าง ( $\bar{X} = 3.84$ )

จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ จำนวน 1-3 ครั้ง จำนวน 4-6 ครั้ง จำนวน 7-9 ครั้ง และ จำนวน 10 ครั้งขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน จำนวน 1-3 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.46$ ) จำนวน 4-6 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.47$ ) จำนวน 7-9 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.72$ ) และ จำนวน 10 ครั้งขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.91$ )

ประเภทงานที่มาใช้บริการ งานด้านการเงิน งานด้านผู้สูงอายุ งานด้านคนพิการ งานด้านเอกสารและข้อมูล งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน งานด้านการเงิน ( $\bar{X} = 3.92$ ) งานด้านผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 3.94$ ) งานด้านคน

พิการ ( $\bar{X} = 3.41$ ) งานด้านเอกสารและข้อมูล ( $\bar{X} = 2.94$ ) งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.33$ ) และงานด้านอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.84$ )

### 2.3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก รวมทุกด้านมีศักยภาพอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมีศักยภาพสูง 3 ด้าน โดยผลการจัดลำดับ ลำดับที่ 1, 2 และ 3 ได้แก่ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.58$ ) และด้านการมีระบบงานที่ดี ( $\bar{X} = 3.55$ ) ส่วนด้านที่เหลือนี้อาจมีศักยภาพการบริการปานกลาง ผลการจัดลำดับ ลำดับที่ 4 และ 5 ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการบริการข้อมูล ( $\bar{X} = 3.36$ ) และด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.35$ ) ดังนั้น ผู้ใช้บริการได้ให้ความนิยมชมชื่น และเห็นคุณค่าของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ซึ่งผลลัพธ์ส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการ ดังนี้

**ด้านการมีระบบงานที่ดี** จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ รวมทุกข้อมีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า บริหารงานตามแผนข้อบังคับกับมีความคล่องแคล่วในการให้บริการ มีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.59$ ) รองลงมา คือ มีการบริหารงานที่ดี และเป็นระบบ มีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.58$ ) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุทาร์ ตางาม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า เป็นองค์กรที่มีบุคลากรในองค์กรจำนวนมากไม่เหมาะสมกับกิจกรรมขององค์กรที่มีน้อย ในบางพื้นที่มีงบประมาณรวมทั้งเงินอุดหนุนแล้วยังไม่เพียงพอในการจัดกิจกรรมในพื้นที่ สมาชิกสภาตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองในสภา มีกลุ่มของผู้นำเก่าในท้องถิ่น คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทำให้กลุ่มสมาชิกใหม่ที่เข้ามามีบทบาทในสภาเกิดความเกรงใจต่อกลุ่มผู้นำเก่า และเกิดผลประโยชน์ในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรและการจัดการบริหารงบประมาณของท้องถิ่นมีการแย่งชิงงบประมาณเพื่อให้มีการจัดสรรงบประมาณในพื้นที่ของตนเองต่างๆ ที่งบประมาณนั้นมีอยู่อย่างจำกัดไม่สามารถที่จะจัดทำโครงการใหญ่ ๆ ได้ และวนิดา ถิวนานนท์ชัย (2534) วิจัยเรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริหารงานพัสดุ : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช พบว่า ปัญหาในส่วนของผู้ใช้บริการคือ ส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องระเบียบว่าด้วยการพัสดุในระดับปานกลาง ในเรื่องของการซื้อ การจ้าง การตรวจรับพัสดุ การควบคุม การเก็บรักษา การเบิกจ่ายพัสดุ การตรวจสอบพัสดุประจำปี การแต่งตั้งคณะกรรมการกรณีพัสดุชำรุด สูญหาย วิธีการจำหน่ายพัสดุที่หมดความจำเป็นใน

ราชการ และส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องระเบียบว่าด้วยการพัสดุในเรื่องการแลกเปลี่ยนครุภัณฑ์ การเช่าพัสดุ การยืมครุภัณฑ์ และการจำหน่ายพัสดุ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังเห็นว่า การให้บริการที่ยังมีปัญหาได้แก่ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนตามระเบียบ ข้อกำหนดมาตรฐานตามระเบียบ คุณภาพวัสดุเสื่อมเนื่องจากสำรองไว้นานเกินไป การโยกย้ายวัสดุโดยไม่แจ้งปรับปรุงทางบัญชี และการไม่ปฏิบัติตามผู้ที่เกี่ยวข้อง และเห็นว่าเรื่องที่มีปัญหาในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ความไม่รู้ระเบียบของเจ้าหน้าที่และความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่ จากผลการศึกษางานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ โดยขอตั้งข้อสังเกตว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มักจะขึ้นอยู่กับแนวทางการบริการของผู้ให้บริการและสภาพแวดล้อมในการบริการ รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้

**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ รวมทุกข้อมีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีอัตราค่าที่เป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับผู้รับบริการ มีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.62$ ) รองลงมา คือ ใช้จ่ายที่พอเหมาะ สุภาพ มีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.61$ ) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัด จันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 45 ปีขึ้นไป สถานภาพ สมรสแล้ว จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง และทำธุรกิจส่วนตัว รายได้ ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยรู้จักกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาก่อน และ มาเพื่อติดต่อกิจการด้านคนพิการมากที่สุด 2) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 4) ปัญหาสำคัญต่อการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

**ด้านสถานที่ที่ให้บริการ** จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ รวมทุกข้อมีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมโดยรวมเหมาะสม มีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมา คือ ไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ในขณะรับบริการ มีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.76$ ) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพโรพนา ศรีเสน (2544) ได้ศึกษา ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสิรินธร คณะแพทยศาสตร์สิรินธรพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

พบว่า ผู้รับบริการเห็นด้วยกับคุณภาพบริการด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ และจากการศึกษา ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการได้เห็นด้วยกับคุณภาพบริการด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร เพราะการบริการจะเป็นตัวชี้วัดในรายได้ นั่นคือ ความอยู่รอดของสถานประกอบการทางด้านสาธารณสุข และถนอมทรัพย์ บัวแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 45 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง และทำธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยรู้จักกับเจ้าหน้าที่ให้บริการมาก่อน และมาเพื่อติดต่อกานด้านคนพิการมากที่สุด 2) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 4) ปัญหาสำคัญต่อการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

**ด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ** จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ รวมทุกข้อมีศักยภาพในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีความพอเพียงของจุดบริการ อุปกรณ์ ที่คอยรับบริการ มีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.43$ ) รองลงมา คือ มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ มีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.76$ ) และข้อที่เหลือ มีศักยภาพในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 45 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง และทำธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยรู้จักกับเจ้าหน้าที่ให้บริการมาก่อน และมาเพื่อติดต่อกานด้านคนพิการมากที่สุด 2) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 4) ปัญหาสำคัญต่อการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ



**ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการบริการข้อมูล** จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ รวมทุกข้อมีศักยภาพในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือได้ มีศักยภาพในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.58$ ) รองลงมา คือ สามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแก่ผู้รับบริการ มีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.54$ ) และมี 2 ข้อ มีศักยภาพในระดับปาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ถนนมทรัพย์ บัวแก้ว (2543) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงาน ฯ อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.98$ ) รองลงมาคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ จากทางราชการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และการตีพิมพ์เอกสารข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการในบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.92$ )

จากการศึกษาสรุปว่า การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการรวมทุกด้านมีศักยภาพอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมีศักยภาพสูง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีระบบงานที่ดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ที่ให้บริการ โดยควรปรับปรุงการบริการด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการบริการข้อมูล และด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อศักยภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะ

##### 3.1.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

- 1) การบริหารงานตามแผนข้อบังคับ ควรมีการจัดสรรงบประมาณที่เคร่งครัด บริหารจัดการการเบิกจ่ายงบประมาณตามข้อบัญญัติ และเบิกเงินตามความเป็นจริง
- 2) การบริหาร ควรมีผลงานปรากฏให้ชัดเจน โดยเฉพาะงานด้านการบริการประชาชน เช่น การส่งเสริมด้านการศึกษา ส่งเสริมอาชีพ ประเภทงานที่ให้บริการ มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อที่จะให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

3) กำหนดให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้งานบริการร่วมกัน สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์และสร้างคุณค่าให้กับองค์กร และผู้ใช้บริการ รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร

### 3.1.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการต่อประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาวะ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก เพื่อสามารถให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น







บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สืบค้นเมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2555  
จาก [http://www.thailocaladmin.go.th/work/e\\_book/eb1/eb1.htm](http://www.thailocaladmin.go.th/work/e_book/eb1/eb1.htm)
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2552) การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล กรุงเทพมหานคร  
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จงเจริญ เมตตา (2542) เอกสารประกอบการสอนวิชา 361 341 การประชาสัมพันธ์ทางการแพทย์  
ภาควิชากายวิภาคศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น  
สืบค้นวันที่ 4 พฤษภาคม 2555 จาก [http://www.smj.ejnal.com/e-journal/showdetail/?show\\_detail=T&art\\_id=1451](http://www.smj.ejnal.com/e-journal/showdetail/?show_detail=T&art_id=1451)
- เชาวน์วิศ เสนพงศ์ (2546) การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์รามคำแหงมหาวิทยาลัย
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2546) ประชากรกับการเปลี่ยนแปลง กรุงเทพมหานคร  
สถาบันนโยบายการศึกษา
- ชุมพร คุรุพัฒน์, ประภาศรี (2552) “ระบบการผลิตและการบริการ” ประมวลสาระชุดวิชาการ  
วิเคราะห์เชิงปริมาณทางธุรกิจและการจัดการดำเนินงาน หน่วยที่ 8 หน้าที่ 34-35  
หน่วยที่ 9 หน้าที่ 23 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว (2548) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนา  
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดจันทบุรี  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ถวิลวดี บุรีกุล (2549) “มาร่วมกันสร้าง วัฒนธรรมธรรมาภิบาลกันเถอะ” มติชนรายวัน  
29 กุมภาพันธ์ 6
- ทวีศักดิ์ ศิริพรไพบุลย์ (2552) เทคนิคการสู่มตัวอย่าง พิษณุโลก ภาควิชาคณิตศาสตร์  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ทศพล ผาตินรเวท (2549) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารประจำ  
ทางธรรมดาของ ขสมก. ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการ  
ให้บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการ  
พัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เบญจ พรพลธรรม (2553) การจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการ

สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต หน้า 36-37  
(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บุศรา เจริญเลิศเจษฎา (2550) “ความคิดเห็นต่อการเข้ารับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ  
ของผู้ทำบัญชี (CPD) ในกรุงเทพมหานคร “ การค้นคว้าแบบอิสระ  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545) เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708  
องค์การและการจัดการ กรุงเทพมหานคร คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

\_\_\_\_\_. (2545) เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708

องค์การและการจัดการ กรุงเทพมหานคร คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราช สืบค้นวันที่ 4 พฤษภาคม 2555

จาก <http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sms/market/Unit8/Subm1/U811-1.htm>

รจนา ภู่มาลา (2553) คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ  
จังหวัดเพชรบุรี ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราช

สมบัติ สาสีเสาร (2545) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราช

สรชัย, เสาวรศ ใหญ่สว่าง และปรีชา อัสวเดชาบุตร การสร้างและประมวลผลข้อมูลจาก  
แบบสอบถาม กรุงเทพมหานคร วิทยพัฒน์

อมรา ผูกบุญเกิด (2539) การบริการ เอกสารประกอบการบรรยายสำหรับนักศึกษามิเนโมบีเอ  
รุ่น 1/2539 ชลบุรี วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

อดุลย์ สิงห์ไพศาล (2549) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดอ่างทอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราช

องค์การบริหารส่วนตำบลวาลย์ รุ่งจักตำบลวาลย์ สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2555

จาก <http://www.wale.go.th/home.php>

อุไร มากคณา (2554) ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ . สืบค้นวันที่ 4 พฤษภาคม 2555

จาก <http://www.learners.in.th/blogs/posts/475208>

The American Heritage Dictionary. 2<sup>nd</sup> ed. Boston; Houghton Mifflin Company, 1991.

สืบค้นวันที่ 4 พฤษภาคม 2555 [http://www.smj.ejnal.com/e-journal/showdetail/?show\\_detail=T&art\\_id=1451](http://www.smj.ejnal.com/e-journal/showdetail/?show_detail=T&art_id=1451)





ภาคผนวก

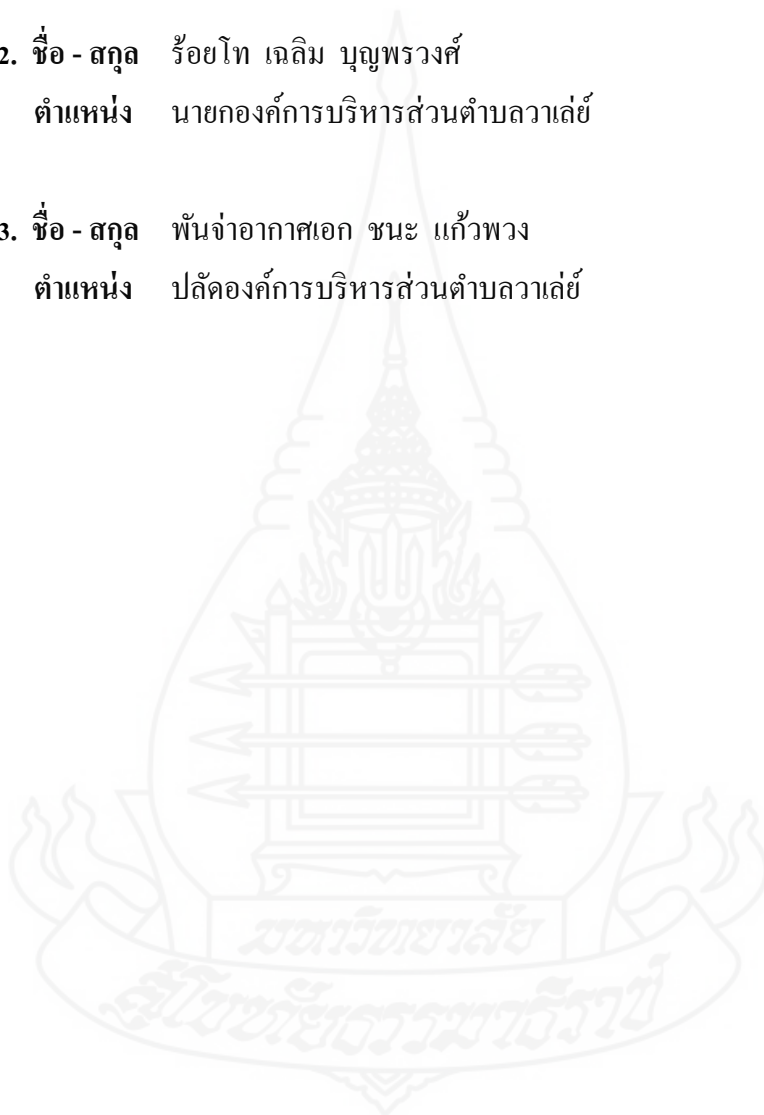


**ภาคผนวก ก**

**ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)**

### ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ชื่อ - สกุล นางสาวศรีดา ตาเรือนสอน  
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ชำนาญการ) อำเภอพบพระ
2. ชื่อ - สกุล ร้อยโท เฉลิม บุญพรวงศ์  
ตำแหน่ง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลวาลีย์
3. ชื่อ - สกุล พันจ่าอากาศเอก ชนะ แก้วพวง  
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์





### การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์รายบุคคล

โดยใช้สูตร

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

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์  
(Index of Item - Objective Congruence)

$\sum x$  คือ ผลรวม ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จุดประสงค์ที่	ข้อคำถามที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\sum x$	IOC
		1	2	3		
1	1.1	1	1	1	3	1
	1.2	1	1	1	3	1
	1.3	1	1	1	3	1
	1.4	1	1	1	3	1
	1.5	1	1	1	3	1
	1.6	1	1	1	3	1
	1.7	1	1	1	3	1
2	2.1	1	1	1	3	1
	2.2	1	1	1	3	1
	2.3	1	1	1	3	1
	2.4	1	1	1	3	1
	2.5	1	1	1	3	1
	2.6	1	1	1	3	1
	2.7	1	1	1	3	1
	2.8	1	1	1	3	1
	2.9	1	1	1	3	1
	2.10	1	1	1	3	1
3	3.1	1	1	1	3	1
	3.2	1	1	1	3	1

จุดประสงค์ที่	ข้อความที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\sum x$	IOC
		1	2	3		
4	3.3	1	1	1	3	1
	3.4	1	1	1	3	1
	3.5	1	1	1	3	1
	3.6	1	1	1	3	1
	3.7	1	1	1	3	1
	3.8	1	1	1	3	1
	4.1	1	1	1	3	1
	4.2	1	1	1	3	1
	4.3	1	-1	1	1	0.33
	4.4	1	1	1	3	1
5	4.5	1	1	1	3	1
	4.6	1	1	1	3	1
	5.1	1	-1	0	0	0
	5.2	1	1	1	3	1
	5.3	1	1	1	3	1
	5.4	1	-1	0	0	0
	5.5	1	1	1	3	1
	5.6	1	1	1	3	1
ผลรวม IOC		37	34	35	103	34.33

$$\begin{aligned} \text{ผลรวม IOC} &= \frac{34.33}{37} \\ &= 0.93 \end{aligned}$$



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## แบบสอบถาม

เรื่อง **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์  
อำเภอพบพระ จังหวัดตาก**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท แผนกวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษา จึงขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามความคิดเห็นของท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางจันทร์ทิพย์ เพ็ญแก้ว)

แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง  หรือบันทึกข้อความลงในช่องว่าง ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

1.  ชาย 2.  หญิง

#### 2. อายุ

1.  อายุ 18 - 25 ปี 2.  อายุ 26 - 33 ปี  
 3.  อายุ 34 - 41 ปี 4.  อายุ 50 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานภาพการสมรส

1.  โสด 2.  สมรส  
 3.  หม้าย 4.  อื่นๆ

#### 4. ระดับการศึกษา

1.  ไม่ได้เรียนหนังสือ 2.  ประถมศึกษา  
 3.  มัธยมศึกษาตอนปลาย 4.  ปวช./ปวส.  
 5.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 6.  ปริญญาตรี  
 7.  สูงกว่าปริญญาตรี

#### 5. อาชีพ

1.  ข้าราชการ 2.  เกษตรกรรม  
 3.  ค้าขาย 4.  รับจ้าง  
 5.  อื่นๆ .....

#### 6. รายได้ต่อเดือน

1.  0 - 5,000 บาท 2.  5,001 - 10,000 บาท  
 3.  10,001 - 15,000 บาท 4.  15,001 – บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ หรือบันทึกข้อความลงในช่องว่าง ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

6. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ(ถ้าตอบไม่เคยใช้บริการ ข้ามข้อ 6)

1.  1 - 3 ครั้ง

2.  4 - 6 ครั้ง

3.  7 - 9 ครั้ง

4.  10 ครั้งขึ้นไป

7. ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

1.  เพื่อน

2. ญาติ

3.  คนรู้จัก

4.  ไม่เคยรู้จักมาก่อน

8. ประเภทที่ใช้บริการ(สามารถตอบมากกว่า 1 ข้อ)

1.  งานด้านการเงิน

2.  งานด้านผู้สูงอายุ

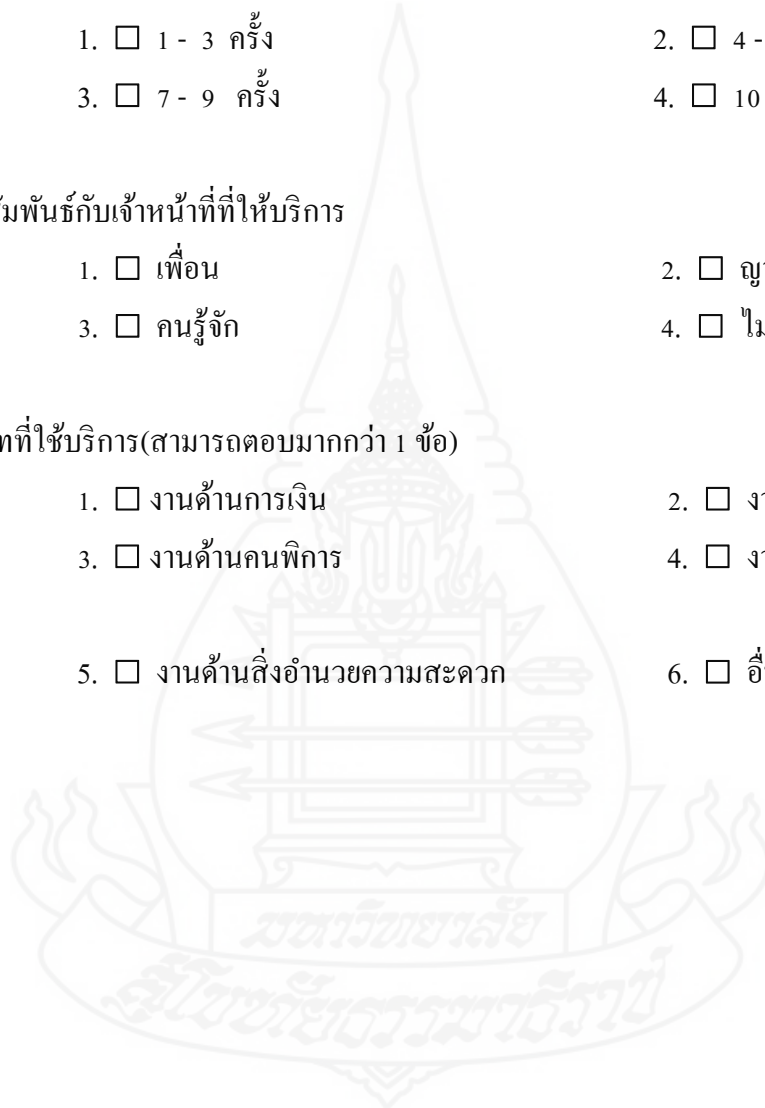
3.  งานด้านคนพิการ

4.  งานด้านเอกสารและ

ข้อมูล

5.  งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6.  อื่นๆระบุ.....



ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาลีย์ อำเภอพบพระ  
จังหวัดตาก

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ค่าคะแนน	5	หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าคะแนน	4	หมายถึงเห็นด้วย
ค่าคะแนน	3	หมายถึงค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าคะแนน	2	หมายถึงไม่เห็นด้วย
ค่าคะแนน	1	หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>1. ด้านการมีระบบงานที่ดี</b>					
1.1 บริหารงานตามแผนข้อบังคับ					
1.2 มีความซื่อสัตย์สุจริต					
1.3 มีการบริหารงานที่ดี และเป็นระบบ					
1.4 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
1.5 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ ยุ่งยาก					
1.6 มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ					
1.7 มีการจัดทำแผนผังระบบงาน					
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
2.1 ใจกว้างที่ไพเราะ สุภาพ					
2.2 ต้อนรับด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2.3 เต็มใจให้บริการ และพร้อมช่วยเหลือ					
2.4 มีความสามารถในการให้บริการ					



การบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
2.5 สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ ประชาชนได้					
2.6 ปฏิบัติและบริการแก่บุคคลเท่าเทียมกัน					
2.7 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.8 ให้เกียรติผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
2.9 บริการด้วยความเต็มใจ					
2.10 มีอัยศาสตร์ที่เป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับ ผู้รับบริการ					
<b>3. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
3.1 จุดบริการเหมาะสม สะดวก					
3.2 สภาพแวดล้อมโดยรวมเหมาะสม					
3.3 มีอากาศถ่ายเทที่สะดวก					
3.4 ไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ในขณะรับ บริการ					
3.5 บริเวณโดยรวมมีความสะอาด					
3.6 บริการได้ตรงตามความต้องการของ ผู้รับบริการ					
3.7 สถานที่มีความสะดวกและพร้อมรับ บริการ					
3.8 มีความพยายามที่จะรับรู้และเข้าใจความ ต้องการของผู้รับบริการ					

การบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>4. ด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการให้บริการ</b>					
4.1 มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ					
4.2 มีความพอเพียงของจุดบริการ อุปกรณ์ ที่ คอยรับบริการ					
4.3 มีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน					
4.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.5 มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ					
4.6 มีสถานที่สำหรับบริการผู้สูงอายุและผู้พิการ					
<b>5.ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการ บริการข้อมูล</b>					
5.1 มีการจัดเสียงตามสาย และเป็นโอกาสให้ ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ					
5.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารรวดเร็ว และ ทั่วถึง					
5.4 มีกล่องสำหรับรับคำร้องทุกข์ของ ประชาชน					
5.5 ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือได้					
5.6 สามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแก่ผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

งานส่วนสำนักปลัด

.....

.....

.....

งานส่วนการคลัง

.....

.....

.....

งานส่วนการศึกษา

.....

.....

.....

งานส่วนโยธา

.....

.....

.....

งานส่วนสาธารณสุข

.....

.....

.....

งานส่วนสวัสดิการและสังคม

.....

.....

.....



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางจันทร์ทิพย์ เพ็ญแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	16 กรกฎาคม 2517
สถานที่เกิด	อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ (บัญชี) จากสถาบันราชภัฏนครสวรรค์ 2541
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลวาลย์
ตำแหน่ง	นักวิชาการการเงินและบัญชี

