ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

Factors affecting ethnic satisfaction In providing services of Mae Tan Subdistrict Administrative Organization Tha Song Yang District, Tak Province

เบญจพร สุวรรณ์

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค
ปีการศึกษา 2567

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

Factors affecting ethnic satisfaction In providing services of Mae Tan Subdistrict Administrative Organization Tha Song Yang District, Tak Province

เบญจพร สุวรรณ์

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค
ปีการศึกษา 2568

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ผู้วิจัย นางเบญจพร สุวรรณ์

ชื่อปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ยศ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.พีระ พันธุ์งาม)

..... กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.รุ่งฤดี รัตน์ชัยศิลป์)

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค อนุมัติให้รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

.....คณบดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม)

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค เป็นการค้นคว้าอิสระที่ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าและจัดทำขึ้น จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์ ความช่วยเหลือ อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฤดี รัตน์ชัยศิลป์ และ ดร.ณรงค์ ทมเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ตลอดจนแก้ไข ข้อบกพร่องในการศึกษาครั้งนี้ด้วยความเมตตา เอาใจใส่ด้วยดีตลอดมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณนายธนัชชนม์ ธนาธิป ปริพัฒน์ นายประเสริฐ อะกะเรือน และว่าที่ร.ต.ดร.ธวัชชัย แสงแปลง ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาความถูกต้อง และความเที่ยงตรง ในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม ขอบคุณชาวบ้านในตำบลแม่ต้านทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาคันคว้าในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากการค้นคว้าอิสระนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่านและเป็นกตเวทิตาคุณแด่บุพการี มอบแด่นายสมชาย สุวรรณ์ คู่ชีวิตและนายคณิศร สุวรรณ์ บุตรชาย ที่มีส่วนสำคัญยิ่งในการสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการศึกษาค้นคว้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการค้นคว้าฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสังคม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัย ต่อไป

เบญจพร สุวรรณ์

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
ผู้วิจัย : เบญจพร สุวรรณ์
ชื่อปริญญา : รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฤดี รัตน์ชัยศิลป์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร.ณรงค์ ทมเจริญ
ปีที่สำเร็จการศึกษา : 2567
สถาบัน : สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติ t-test โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ด้วยสถิติ F-test โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทุกด้าน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ชาติพันธุ์, การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

Title : Factors Affecting Ethnic's satisfaction in providing services of Mae Tan Sub-district Administrative Organization, Tha Song Yang District, Tak Province
Researcher : Benchaphorn Suwan
Degree : Master of Political Science
Advisor : Asst. Prof Dr.Rungroedee Ratchaisin
Co-advisor : Dr.Narong Thomjaroen
Graduated Year : 2024
Institute : Pacific Institute of Management Science

Abstract

The purposes of this research were to 1) study ethnic's satisfaction levels in providing services of Mae Tan Sub-district Administrative Organization (SAO), Tha Song Yang District, Tak Province, 2) to compare ethnic's satisfaction levels in providing services of Mae Tan SAO, Tha Song Yang District, Tak Province. The samples consisted of 376 persons. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, standard deviation, t-test and F-test.

The results revealed that ethnic's satisfaction levels in providing services of Mae Tan SAO, Tha Song Yang District, Tak Province was found that equal service, punctual service, sufficient service, continuous service and advance service were at the high levels.

The comparison of ethnic's satisfaction levels in providing services of Mae Tan SAO, Tha Song Yang District, Tak Province with F-test, classified by gender found that there was statistically significant difference at the level of .05.

The comparison of ethnic's satisfaction in providing services of Mae Tan SAO, Tha Song Yang District, Tak Province with F-test, classified by ages, status, education found that there was statistically significant difference at the level of .05.

Keywords : Satisfaction, Ethnic's, Providing services of Mae Tan Sub-district Administrative Organization.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.6 ขอบเขตการวิจัย	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	16
2.4 การปกครองท้องถิ่น	23
2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	30
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย	44
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิจัย	46
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4.2 ผลการวิจัย	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	92
5.1 สรุปผลการวิจัย	92
5.2 อภิปรายผล	95
5.3 ข้อเสนอแนะ	104
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	112
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	119
ภาคผนวก ค การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	121
ประวัติผู้วิจัย	127

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลประชากรในแต่ละหมู่ในเขตตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	35
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่ม	43
3	ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
4	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยภาพรวม	48
5	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	49
6	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	50
7	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	51
8	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	52
9	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	54
10	ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามเพศ	55
11	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามเพศ	56
12	ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ	57
13	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	59
15	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	61
16	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	63
17	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	65
18	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	68
19	ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ	70
20	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ	71
21	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	72
22	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	74
23	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	77
24	ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตาม ระดับการศึกษา	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตาม ระดับการศึกษา	80
26	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	81
27	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	83
28	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	85
29	ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ	87
30	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ	88
31	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	89
32	ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	90

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 5

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจในการบริหารจัดการบริการสาธารณะและกิจกรรมสำหรับสาธารณะประโยชน์ เพื่อผลักดันการพัฒนาอย่างยั่งยืน องค์กรเหล่านี้ยังมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุน ด้านการศึกษาให้กับชุมชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินกิจกรรมทางสาธารณะนี้ต้องปฏิบัติตามหลักการและเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด รวมถึงการดูแลว่าการจัดสรรงบประมาณและรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย บทบัญญัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการรับรองความเท่าเทียมและเสรีภาพภายใต้กฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมาตรา 27 ที่ระบุว่าบุคคลทุกคนเป็นเสมอภาคต่อกฎหมายและมีสิทธิได้รับการคุ้มครองอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ มาตรา 70 ยังกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ส่งเสริมและคุ้มครองวัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิตดั้งเดิมของชาติพันธุ์ ให้ดำรงชีวิตได้อย่างสงบสุข โดยไม่ถูกรบกวนจากปัจจัยภายนอก (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560) จะเห็นได้ว่าบริบทของรัฐธรรมนูญที่มุ่งเน้นความ เท่าเทียมและสิทธิในการจัดการท้องถิ่นอย่างยั่งยืน การเรียกร้องสิทธิและความเป็นอยู่ที่ดีของกลุ่มชาติพันธุ์ก็ยังคงเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน การให้ความสำคัญกับวิถีชีวิตดั้งเดิมของชาติพันธุ์ไม่เพียงแต่เป็นการสนับสนุนความหลากหลายทางวัฒนธรรมเท่านั้น แต่ยังช่วยให้กลุ่มเหล่านี้สามารถปรับตัวและพัฒนาไปในสังคมไทยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ การปรับปรุงและสร้างเครื่องมือในการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการรักษาวิถีชีวิตดั้งเดิมของพวกเขา จึงเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามที่จะมอบความยั่งยืนให้กับทุกส่วนของประเทศ

ความในมาตราที่ 70 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 จึงมีร่างพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับชาวไทยกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ให้มีสิทธิเท่าเทียม โดยการส่งเสริม อนุรักษ์ และคุ้มครองกลุ่มชาติพันธุ์ให้ธำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ภาษา วัฒนธรรม และปราศจากการถูกรบกวนวิถีชีวิตอันดีงาม การพัฒนาและการคุ้มครองกลุ่มชาติพันธุ์เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างมากจากทั้งรัฐบาลและสังคม การร่างพระราชบัญญัติที่มุ่งคุ้มครองและส่งเสริมวิถีชีวิตของกลุ่มชนเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของสิทธิมนุษยชนเท่านั้น แต่ยังสะท้อนถึงการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรมซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของสังคมไทย จากประวัติศาสตร์และการตั้งถิ่นฐานที่มีมายาวนาน แบ่งออกเป็นหลายกลุ่ม แต่ละกลุ่มมีวิถีชีวิต ภาษา และศาสนาที่แตกต่างกันการให้การคุ้มครองและส่งเสริมกลุ่มเหล่านี้ จึงเป็นการสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนให้กับวัฒนธรรมที่มีคุณค่าเหล่านั้น โดยมีร่างพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องออกแบบมาเพื่อตอบสนองต่อการ ที่กลุ่มชาติพันธุ์บางกลุ่มที่ต้องเผชิญกับความไม่เสมอภาคและการเลือกปฏิบัติ โดยพระราชบัญญัติเหล่านี้จะกำหนดให้มีการปกป้องไม่ให้มีการดูถูกเหยียดหยาม สร้างความเกลียดชัง หรือเลือกปฏิบัติโดยทางเชื้อ

ชาติต่อกลุ่มชาติพันธุ์ รวมถึงกำหนดให้มีการส่งเสริมการเข้าถึงสาธารณูปโภค การศึกษา และการเข้าถึงบริการพื้นฐานทางสังคมที่เท่าเทียมกัน อีกด้านหนึ่งของพระราชบัญญัตินี้คือการตั้งสภา แบ่งหน้าที่และอำนาจใหม่แก่สภากลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นเสียงสะท้อนของปัญหา และเป็นกระบอกเสียงในการเสนอแนะนโยบายต่าง ๆ ไปยังรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและการเคารพในความหลากหลายทางวัฒนธรรม และสนับสนุนให้กลุ่มชาติพันธุ์เหล่านี้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในสังคม นอกจากนี้ พระราชบัญญัติยังรวมถึงการตั้งมาตรการคุ้มครองสิทธิที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม และภาษาของกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการรักษาอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมให้สามารถถ่ายทอดความรู้และประเพณีไปสู่รุ่นต่อ ๆ ไป เพื่อส่งเสริมความมั่นคงและการเติบโตที่ยั่งยืนในกลุ่มชาติพันธุ์ ร่างพระราชบัญญัติเน้นย้ำถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อกลุ่มชาติพันธุ์ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้กลุ่มชาติพันธุ์เหล่านี้มีสิทธิและโอกาสในการพัฒนาที่เท่าเทียมและยั่งยืน

องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนโดยตรงในการบริหารทุกด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนและประเทศชาติโดยไม่หยุดยั้ง ถึงแม้องค์การบริหารส่วนตำบล จะอยู่ภายใต้ข้อจำกัดบางเรื่องก็ตาม แต่เนื่องจากเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน เพราะประชาชนเป็นผู้เลือกผู้บริหารเข้ามาโดยตรงเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ที่มีการรวมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการ ในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และเพื่อให้คนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมควบคู่กัน

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล และมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ประชาชนในพื้นที่เขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน 80 เปอร์เซ็นต์ เป็นชาติพันธุ์ (ชนเผ่าปกาเกอะญอ) ซึ่งเป็นสังคมที่มีวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่พึ่งพิงอยู่กับธรรมชาติตามวิถีชีวิตดั้งเดิม เป็นกลุ่มคนที่มีความเปราะบาง ขาดความมั่นคงในที่ทำกินและที่อยู่อาศัย เข้าไม่ถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล การศึกษาซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ตลอดจนสิทธิในการใช้ประโยชน์ และร่วมดูแลทรัพยากรธรรมชาติ ดังปรากฏสถานการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นกับกลุ่มชาติพันธุ์ในหลายพื้นที่ เช่น กลุ่มชาติพันธุ์กะเหรี่ยง, กลุ่มชาติพันธุ์ชาวเล, กลุ่มชาติพันธุ์มันนิ ฯลฯ ส่งผลให้กลุ่มชาติพันธุ์เหล่านี้ขาดความมั่นใจและภูมิใจในวิถีวัฒนธรรมดั้งเดิม ถูกดูถูกดูแคลนจากคนที่ไม่เข้าใจในวิถีวัฒนธรรม (กระทรวงวัฒนธรรม 2554) การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนเอง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชนเผ่ากะเหรี่ยง มีข้อจำกัดในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ กับประชาชนในท้องถิ่น ทำให้การสื่อสาร ในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐประสบปัญหาเนื่องจากไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจกัน ได้อย่างชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของภาครัฐ บางโครงการ

ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมประเพณีของชนเผ่า เนื่องจากขาดการศึกษา เรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีดั้งเดิมของชนเผ่าจึงส่งผลให้การดำเนินโครงการพัฒนาโดยองค์กรภาครัฐมีทั้งที่ประสบความสำเร็จและไม่สำเร็จ (เกษมสันต์ ยศรุ่งโรจน์ 2561) เพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านมีการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อน และในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านมีกระบวนการบริหารงานที่ดี มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดีตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนที่เป็นชาติพันธุ์ได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เป็นชาติพันธุ์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของชาติพันธุ์อย่างแท้จริงแล้ว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความพึงพอใจของชาติพันธุ์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ว่ามีประสิทธิภาพในการบริการมากน้อยเพียงใดจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของการให้บริการแก่ชาติพันธุ์ ในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในแต่ละปัจจัยหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

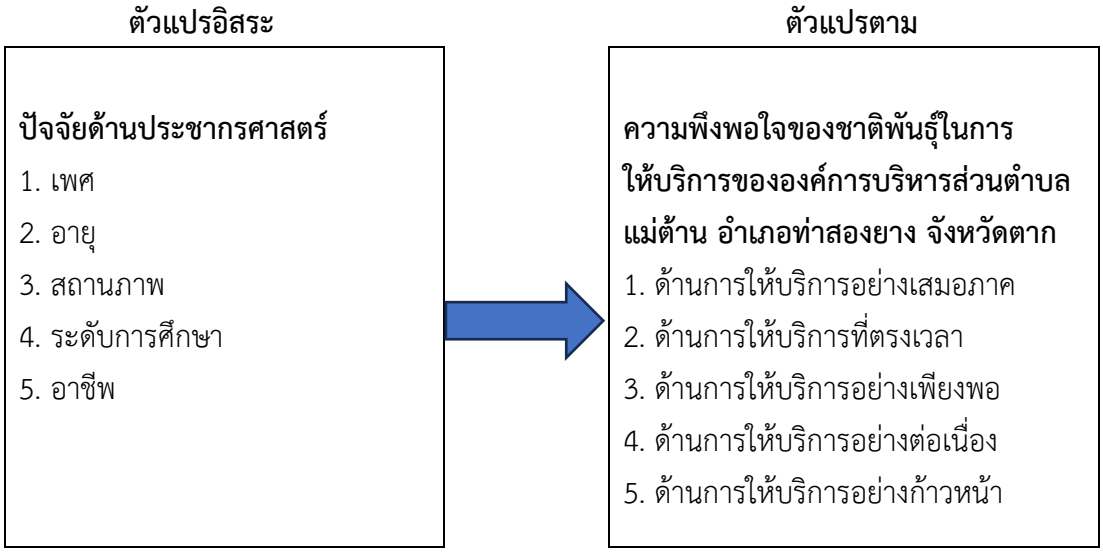
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1.4 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของชาติพันธ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตากแตกต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยยึดตามแนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์ และแนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการตามแนวคิดของ Millett (1954) โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.6 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือ ชาติพันธุ์จาก 5 หมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ที่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ทั้งหมด ได้แก่ จำนวน 6,229 คน จากบ้านแม่ต้อคี บ้านแบรอทะ บ้านขุนห้วยแม่ต้าน บ้านทุ่งถ้ำ และบ้านทุ่งนาสูง

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 376 คน (375.86 คน) ตามการคำนวณตามหลักคำนวณของ (ทาโร่ ยามาเน่ 1973) และจะทำการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ก) เพศ

ข) อายุ

ค) สถานภาพ

ง) ระดับการศึกษา

จ) อาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจและครอบคลุม 5 ด้าน ตามแนวคิดของ (มิลเล็ต 1954)

ก) ด้านการให้บริการอย่างเสมอกาค

ข) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ค) ด้านการให้บริการอย่าง

ง) ด้านการไห้บริการถย่างต่อเนื่อง

จ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษาวิจัย

พื้นที่ในการศึกษา คือ หมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ที่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ทั้งหมด ได้แก่ บ้านแม่ต้อคี บ้านแบรอทะ บ้านขุนห้วยแม่ต้าน บ้านทุ่งถ้ำ และบ้านทุ่งนาสูง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567 ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2567

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความพึงพอใจของชาติพันธุ์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. จากการศึกษาสามารถทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก สามารถนำไปประกอบยกระดับการวางแผนเพื่อพัฒนาการบริการให้มีความพึงพอใจมากขึ้นต่อไป

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์ที่ใช้เฉพาะการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. ชาติพันธุ์ หมายถึง ชนเผ่าปกาเกอะญอที่อาศัยขอบเขตการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

2. ความพึงพอใจของชาติพันธุ์ หมายถึง ทัศนคติทางบวกที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล สะท้อนผ่านความรู้สึก ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นและความผูกพันที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

3. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกันแก่ผู้รับบริการทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติตามเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สถานะทางสังคม หรือลักษณะอื่นๆ ที่อาจนำไปสู่ความไม่เท่าเทียมกัน

4. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การจัดให้มีบริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในเวลาที่เหมาะสมและตรงตามความคาดหวัง เช่น การนัดหมายที่แน่นอน การตอบกลับข้อความหรือการให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด

5. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่ครอบคลุมและตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ รวมถึงการมีทรัพยากร อุปกรณ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้บริการในระดับที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่มีความต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดชะงัก โดยเฉพาะในบริการที่ต้องการความสม่ำเสมอ เช่น การดูแลสุขภาพ การจัดการน้ำประปา การศึกษา ฯ

7. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ และรวมถึงการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการ

บทที่ 2
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

Kotlor (2003) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนเฉพาะบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของแต่ละบุคคล เพื่อใช้เป็ นประโยชน์ในด้านการตลาด โดยแบ่ง เกณฑ์ตามตัวแปรที่สำคัญทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดของครอบครัว รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ศาสนาและเชื้อชาติเป็นต้น

วศิน สันหกรณ์ (2557) ทฤษฎีประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง ศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร โดยคำว่า “Demo” หมายถึง ประชากร ในขณะที่คำว่า “Graphy” แปลว่า ลักษณะ ดังนั้น “Demography” จะมีความหมายว่า วิชาที่เกี่ยวกับประชากร อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจ

ประชากรศาสตร์ เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ประชากรในเรื่องขนาดโครงสร้างการกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากรในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยปัจจัยทางประชากรศาสตร์อาจเป็นทั้งผลและสาเหตุของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็น ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับขนาด องค์ประกอบ การกระจาย และการเปลี่ยนแปลงของประชากร โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส การศึกษา และอาชีพ รายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยด้านเพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่ เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2) ปัจจัยด้านอายุ อายุเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์มนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล ดังคำกล่าวที่กล่าวว่าผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อนหรือเรียกคนที่มีประสบการณ์เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิดความเชื่อลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล คนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้นวิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงตาม

3) ปัจจัยด้านการศึกษา การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร การที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกันจึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิดอุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน คนทั่วไปมักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญและบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือเป็นข้อบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมาเนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมกล่อมเกลาให้ บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกันทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการ สอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวให้แก่ผู้เรียน ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรร ของผู้รับสารไปด้วย

4) ปัจจัยสถานภาพสมรส การครองเรือนซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังว่า โสด สมรส หย่าหม้าย หรือแยกกันอยู่ ลักษณะของวัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละท้องถิ่นมีอิทธิพลต่อสถานสมรสของคนกลุ่มนั้น และส่งผลต่อไปยังการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารของผู้คนในสถานภาพที่แตกต่างกัน เช่น คนโสดจะมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตัวเองมากกว่าคนที่สมรส ในขณะเดียวกันคนที่สถานภาพสมรสก็จะมีมุมมองต่อสถานการณ์ที่แตกต่างกันถ้าเปรียบเทียบกับคนโสด เพราะมีปัจจัยมาจากสภาพของครอบครัว

5) ปัจจัยด้านอาชีพ อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น เกษตรกร หรือชาวนาก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และสินค้าที่เป็นปัจจัยการผลิตเป็นส่วนใหญ่ส่วนพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ข้าราชการก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นกับธุรกิจก็จะซื้อสินค้าเพื่อสร้างภาพพจน์ให้กับตัวเอง เป็นต้น กับการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อจัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553) กล่าวว่า ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน ในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และสถานทางเศรษฐกิจและสังคม โดยผู้รับข่าวสารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมความสนใจในการรับข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับสารมีความสัมพันธ์กันดังนี้ 1) เพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิดในประชากรกลุ่มใด ๆ ก็ตาม จะประกอบด้วย ประชากรเพศชาย (Male) และประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน เพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคล สมาชิกของกลุ่มเพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลตลอดจนพัฒนาการต่าง ๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกัน 2) อายุ เป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษา และวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน หรืออีกประการหนึ่งคือ อายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความ สนใจในประเด็นต่าง ๆ เช่น เรื่องการเมือง ความสนุกสนาน การเตรียมตัวสร้างอนาคต เป็นต้น นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นถึงอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกัน อันเนื่องจากกระบวนการคิด และตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล 3) ระดับการศึกษา บ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสารและอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหา การศึกษายังทำให้เกิดความ แตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรม นอกจากนี้คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึก นึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย 4) ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม จะเป็นเครื่องชี้ถึงเรื่องที่กลุ่มจะสนใจรับรู้ ข่าวสารบุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน ทั้งการประกอบอาชีพ รายได้ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพสมรส ย่อมส่งผลต่อการรับสารที่แตกต่างกันด้วย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและ ครอบครัว รายได้ของบุคคล แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ แสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีสถานภาพทาง เศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ผู้ที่มีสถานภาพทาง เศรษฐกิจต่ำจะมีการศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และ ประสบการณ์ในการดูแลตนเอง อาชีพ และลักษณะการรวมกลุ่มของผู้ฟัง จะบ่งบอกลักษณะเฉพาะ ของบุคคลช่วงเวลาที่เปิดรับข่าวสาร เรื่องที่กลุ่มผู้ฟังสนใจ เช่น กลุ่มชาวนาก็จะสนใจเกี่ยวกับเรื่องข้าว ราคาข้าว ปุ๋ย เป็นต้น ในบางกรณีคนที่มีอาชีพอย่างหนึ่ง แต่อาจจะไปรวมกลุ่มกับคนที่มีอาชีพหนึ่งก็ได้ ซึ่งก็จะ

ทำให้ความสนใจขยายวงกว้างออกไป 5) ศาสนา หรือกลุ่มความเชื่อในศาสนา เช่น ศาสนาพุทธ อิสลาม หรือศาสนาคริสต์ หรืออื่น ๆ ย่อมมีแนวคิดวัฒนธรรม ประเพณีและหลักการในการคิดตัดสินใจต่อการรับสาร แตกต่างกัน ตามรายละเอียดปลีกย่อยของศาสนา 6) สถานภาพสมรส หมายถึง การครองเรือน ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น คนโสด สมรส หม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่ ลักษณะความแตกต่างด้านขนบธรรมเนียมประเพณีความเชื่อถือ ทางด้านศาสนาย่อมมีอิทธิพลต่อสถานภาพการสมรส ของบุคคลจะบ่งบอกถึงความมีอิสระในการตัดสินใจและอิทธิพลต่อกระบวนการคิดการวิเคราะห์ ข้อมูลข่าวสาร สตรีที่สมรสแล้ว และสตรีที่ยังโสด ย่อมมีกระบวนการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากสภาพครอบครัวและอิทธิพลของจำนวนบุคคลรอบข้างด้วย

จากแนวความคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ จะส่งผลต่อลักษณะทางพฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดนี้มาใช้ประกอบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากปัจจัยแต่ละปัจจัยของบุคคลที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือเป็นพื้นฐานในการแสดงออกถึง ความพึงพอใจของชาติพันธุ์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Hornby (2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Kotler (2003) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นการวัดระดับความรู้สึกส่วนบุคคลต่อผลลัพธ์จากการใช้ผลิตภัณฑ์โดยอิงจากการที่ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ทำงานได้ตามที่คาดหวังหรือเข้าใจไว้ก่อนหน้านี้ (ความรู้สึกที่รับรู้ต่อประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์) เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีอยู่แล้ว ดังนั้น ระดับของความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่เห็นหรือรับรู้ได้ (ประสิทธิภาพที่รับรู้) และความคาดหวังที่มี ความพอใจสามารถจำแนกได้เป็นสามระดับคร่าวๆ ซึ่งประสบการณ์ของลูกค้าแต่ละรายอาจตกอยู่ในหนึ่งในระดับเหล่านี้ นั่นคือ ถ้าผลิตภัณฑ์ไม่ตอบสนองความคาดหวัง จะนำไปสู่ความไม่พอใจ ถ้าตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกพอใจและถ้าเกินความคาดหวัง ความพอใจจะเพิ่มขึ้นมากยิ่งขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553) ได้เสนอมุมมองเกี่ยวกับความหมายและแง่มุมของความพอใจในด้านการบริการ โดยแบ่งออกเป็นสองด้านหลัก คือ ความพอใจของผู้บริโภค (Customer Satisfaction) และความพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความพอใจของผู้บริโภค ถูกตีความในสองแง่มุมหลักจากนักการตลาด ดังนี้

ก) มุมมองแรกมุ่งเน้นไปที่การซื้อขายเป็นหลัก โดยความพอใจเกิดจากการประเมินสิ่งที่ได้รับหลังจากซื้อขาย ซึ่งมักพบในการวิจัยทางการตลาดที่ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค

ข) มุมมองที่สองเน้นไปที่ประสบการณ์โดยรวมที่เกี่ยวข้องกับแบรนด์หรือ

สินค้าบริการ โดยความพอใจเป็นผลมาจากการประเมินประสบการณ์หลายๆ อย่างในช่วงเวลาหนึ่ง คือการประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่

2) ความพอใจในการทำงานของผู้ให้บริการ ถูกมองจากมุมมองของจิตวิทยาองค์กร ดังนี้ ความพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จในการบริการและถือเป็นเป้าหมายสูงสุดในความสำเร็จขององค์กร การสร้างความพอใจให้กับลูกค้าทำให้พวกเขามีความรู้สึกดีและประทับใจกับบริการจนต้องการกลับมาใช้บริการอีก เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการ การศึกษาและเข้าใจความพอใจของลูกค้าและผู้ปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการตลาดและช่วยส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจบริการ นอกจากนี้ยังช่วยให้สังคมโดยรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งเน้นย้ำถึงความสำคัญของการมีความพึงพอใจทั้งสำหรับผู้ให้และผู้รับบริการ

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจในแนวทางที่เกี่ยวกับสถานะทางอารมณ์หรือความรู้สึกในเชิงบวกที่แสดงออกจากบุคคลเมื่อมีปฏิกิริยาต่อบางอย่าง ความรู้สึกนี้จะไม่สามารถเกิดได้หากไม่มีสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง ซึ่งความพอใจนั้นจะเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคล

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ความพึงพอใจตามความหมายจาก พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายคือ รัก ชอบใจ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2558) ได้กำหนดความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการชื่นชอบหรือความพอใจต่อเหตุการณ์หรือองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งเกิดขึ้นจากความสนใจและนำไปสู่การมีทัศนคติที่บวกเมื่อความต้องการส่วนตัวได้รับการเติมเต็ม

นันทกา สายสวาท (2562) สรุปความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนสิ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใด สิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

กรรณิการ์ รุจิวรโชติ (2563) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติทางบวกที่บุคคลมีต่อประสบการณ์หรือผลิตภัณฑ์หรือการบริการใด ๆ ตามการประเมินค่าระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวังที่มีไว้ล่วงหน้า หากการบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้จะนำไปสู่ความพึงพอใจโดยแปรผันตามทัศนคติส่วนบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมและประสบการณ์

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของตน เกี่ยวกับการได้รับการตอบสนองมาเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะเกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสาร ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motivative) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะเกิดแรงจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนที่แตกต่างกันตามปัจเจก เช่นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด

มิลเลต (Millet 1954) ได้เสนอมุมมองที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมด้วย จำนวนความต้องการในสถานที่ที่พอเพียงและในเวลาที่เหมาะสม

Herzberg’s two-factors theory (Herzberg et al. 1959) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นแนวคิดในด้านจิตวิทยาการจัดการที่พัฒนาโดย Frederick Herzberg ผู้ศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพอใจและความไม่พอใจในการทำงาน ที่มหาวิทยาลัยชิคาโก Herzberg ค้นพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานไม่เหมือนกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ โดยแบ่งเป็นได้ ดังนี้

- ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่เชื่อมโยงโดยตรงกับงานที่ทำ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อปัจจัยเหล่านี้มีอย่างเพียงพอ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดีขึ้น

- ปัจจัยสุขภาพหรือปัจจัยการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่หากขาดหายไปอาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ แต่เมื่อมีเพียงพอแล้วจะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานและเงื่อนไขที่อยู่นอกเหนือจากงานโดยตรง

McClelland’s theory of needs (McClelland 1961) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการและแรงบันดาลใจของมนุษย์ อธิบายถึงความต้องการหรือ Need ที่สามารถอธิบายลักษณะบุคลิกภาพที่ได้รับการพัฒนาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก ความต้องการเหล่านี้จะเปลี่ยนแปลง

ไปตามสถานการณ์และสามารถเป็นแรงจูงใจในการกระทำต่าง ๆ McClelland ระบุความต้องการที่สำคัญ 3 ประเภท ดังนี้

- ความต้องการในการบรรลุเป้าหมาย (Need for Achievement-nAch) คือ ความปรารถนาที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงบุคคลที่มีความต้องการนี้สูง มักมีความมั่นใจในตนเองสูง กระตือรือร้นในการทำงาน และมีความปรารถนาอย่างยิ่งในการบรรลุผลสำเร็จจากงาน

- ความต้องการในการสร้างความสัมพันธ์ (Need for Affiliation-NAff) คือ ความต้องการในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดี บุคคลที่มีความต้องการนี้สูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพ

- ความต้องการในการมีอำนาจ (Need for Power-NPow) คือ ความต้องการที่สะท้อนถึงปรารถนาในการมีอิทธิพลและควบคุมผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการนี้สูงต้องการสร้างผลกระทบต่อผู้อื่นและมักพยายามสร้างสถานการณ์ทางสังคมที่ทำให้พวกเขาสามารถใช้อิทธิพลและควบคุมได้

ทฤษฎีความต้องการแบบลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow 1970) ทำการจำแนกและเรียงลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็นห้าระดับตามลำดับความสำคัญ ดังนี้:

- ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ รวมถึงอาหาร น้ำ ที่พักอาศัย และการรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ

- ความต้องการความปลอดภัย หมายถึงการรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล การมีรายได้และทรัพย์สินที่มั่นคง

- ความต้องการทางสังคม ครอบคลุมความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น และการมีส่วนร่วมในสังคม

- ความต้องการในการเคารพและเกียรติยศ รวมถึงการได้รับการยอมรับความเคารพ และการประเมินค่าในทางบวกจากผู้อื่น

- ความต้องการในการเติมเต็มตนเอง เกี่ยวข้องกับการบรรลุความต้องการส่วนบุคคลและการพัฒนาตนเองสู่ศักยภาพสูงสุด

- ความต้องการขั้นสูงของมนุษย์บางครั้งอาจปรากฏขึ้นก่อนที่ความต้องการพื้นฐานจะถูกเติมเต็มอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการสังเกตว่า แม้จะมีการบรรลุเป้าหมายในระดับสูงกว่าก่อน แต่บุคคลส่วนใหญ่ยังคงรู้สึกพึงพอใจอย่างสูงสุดกับความต้องการขั้นต้น ๆ ตามการสำรวจ, ความพึงพอใจที่ประชากรทั่วไปมีต่อลำดับขั้นความต้องการมีดังนี้: ความต้องการทางกายภาพร้อยละ 85, ความต้องการความปลอดภัยร้อยละ 70, ความต้องการทางสังคมร้อยละ 50, ความต้องการในการเป็นที่ยอมรับในสังคมร้อยละ 40, และความต้องการในการบรรลุความสำเร็จส่วนบุคคลร้อยละ 10.

Alderfer’ ERG theory ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer 1972) Clayton Alderfer, นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้พัฒนาทฤษฎีจากทฤษฎีของ Abraham Maslow โดยทฤษฎีนี้ได้รับอิทธิพลจากความคิดของ Henry Murray โดยนำเสนอทฤษฎี ERG ที่แตกต่างจาก Maslow ด้วยการจำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็นสามระดับหลัก ได้แก่

- ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs-E) หมายถึงความต้องการพื้นฐานทั้งในด้านกายภาพและจิตใจที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการได้รับสิ่งจำเป็นต่อการอยู่รอด

- ความต้องการในการสร้างความสัมพันธ์ (Relatedness Needs-R) คือ เน้นถึงความต้องการในการมีความสัมพันธ์ที่มีความหมายกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ในครอบครัว เพื่อน หรือเครือข่ายทางสังคม แสดงถึงความปรารถนาในการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือชุมชน

- ความต้องการการเติบโต (Growth Needs-G) เป็นการสะท้อนถึงความต้องการส่วนบุคคลในการพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเองให้ถึงขีดสุด รวมทั้งการมีโอกาสในการแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์และการรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นในงานหรือการศึกษา

โทมาส (Thomas 1979) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้ 1.ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ 2.การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง 3.ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5.การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

อัลเบิร์ต (Albrecht 1987) ได้เสนอแนวคิด ในการให้บริการโดยเน้นการบริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกใจประชาชน เน้นความสำคัญของคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้ อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับ จนเกินไป แต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าการบริการเป็นเรื่องที่คน จะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้บริการอย่างนั้น นอกจากนี้ อัลเบิร์ตยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป นั่นหมายความว่าองค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The service triangle) คือ 1. กลยุทธ์การบริการ (Service strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้ เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี 2. ระบบงาน (Task system) หรือกระบวนการที่ต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้ เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนาย และประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้บริการ ที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการ ให้บริการ 3. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรม

ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึก ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

สรุปความพึงพอใจทางจิตวิทยา คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับระดับการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล หากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมจงรักภักดีและการสื่อสาร ที่เป็นบวก โดยในแต่ละทฤษฎีจะเสนอมุมมองที่เฉพาะเจาะจงและเติมเต็มกันเกี่ยวกับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของการทำงานและการให้บริการ

2.2.3 การวัดความพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์และคณะ (2551) และภนิดา ชัยปัญญา (2541) ได้นำเสนอวิธีการวัดความพึงพอใจไว้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันและสามารถทำได้หลายวิธี โดยนำเสนอวิธีวัดความพึงพอใจ ได้แก่

การใช้แบบสอบถาม วิธีนี้จะช่วยให้สามารถรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายได้ในหลากหลายด้าน โดยที่ผู้จัดทำสามารถออกแบบคำถามที่มีตัวเลือก หรือแบบคำตอบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและได้รับข้อมูลที่หลากหลาย

การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลที่สามารถเข้าถึงความคิดเห็นและความรู้สึกได้อย่างแท้จริง แต่ต้องอาศัยความสามารถและประสบการณ์ของผู้สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความจริง มีความครอบคลุมในเนื้อหาคำถาม โดยต้องอาศัยเทคนิคและทักษะการฟัง ของผู้สัมภาษณ์

การสังเกตการณ์ เป็นวิธีการที่วัดความพึงพอใจจากการศึกษาพฤติกรรมภายนอก เช่น การพูดคุย การแสดงอาการทางสีหน้า ท่าทางและกริยาต่าง ๆ ต้องปฏิบัติอย่างเข้มงวดและสังเกตอย่างเป็นระบบ เพื่อจับจ้องพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจหรือไม่พอใจ

ใจทิพย์ เย็นสุข (2562) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถามโดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การสัมภาษณ์ เป็นการสนทนาถึงความรู้สึกของผู้ตอบที่มีต่อสิ่งใดสิงหนึ่งที่ผู้ถามต้องการคำถาม โดยต้องอาศัยเทคนิควิธีการที่ดี การพูดคุยที่ดี การใช้คำพูดที่ดี เพื่อให้ให้ได้ข้อมูลจริง

3) การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล หรือกลุ่มคน ที่แสดงออกทั้งทางวาจา ท่าทางวิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

การวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ในแต่ละวิธีก็จะได้ทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ตอบว่าจะเป็นไปในทิศทางไหน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของชาติพันธุ์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นกิจกรรมที่ภาครัฐทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนมาก เป็นกิจการที่ภาครัฐอำนวยความสะดวกให้ทั้งกิจกรรมที่ทำเอง หรือให้ภาคเอกชนเข้ามาจัดทำ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

Kotler (2003) กล่าวว่าการบริการ คือ กิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งมอบหมายโดยฝ่ายหนึ่งให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ บริการดังกล่าวอาจถูกนำเสนอควบคู่ไปกับสินค้าที่จับต้องได้ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับการใช้สินค้านั้น บริการสามารถประกอบด้วยการให้คำปรึกษา การดูแลลูกค้า การบำรุงรักษา และกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่สามารถมองเห็นผลผลิตที่แท้จริงได้ทันที แต่สร้างคุณค่าโดยการตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ

Kotler and Keller (2009) กล่าวว่า การบริการ คือการกระทำการแสดงออก หรือประสบการณ์ที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอแก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยบริการนั้นไม่อาจจับต้องหรือเป็นเจ้าของได้ ซึ่งการให้บริการนั้นอาจมีผลิตภัณฑ์สินค้ารวมอยู่ หรือไม่ก็ได้การบริการมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากสินค้า ดังนี้ 1) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ 2) ไม่สามารถแยกบริการออกจากกระบวนการผลิตและการใช้งานได้ เพราะทั้งสองกระบวนการนี้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน 3) การบริการนั้นมีความหลากหลาย ไม่สามารถสร้างให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ตลอดเวลาและ 4) การบริการนั้นไม่สามารถเก็บไว้ได้ เนื่องจากการบริการเป็นการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งมอบให้อีกฝ่าย ซึ่งไม่สามารถจับต้องการกระทำนั้นได้และไม่มีผลในด้านความเป็นเจ้าของของบริการนั้นแต่อย่างใด

อาศยา โชติพานิช (2554) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรบริการเพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการ หากบริการที่องค์กรทำการส่งมอบนั้นเป็นบริการที่ดี ผู้รับบริการจะรู้สึกประทับใจ และเกิดความชื่นชมในตัวองค์กร ซึ่งความรู้สึกด้านดีจะส่งผลดีกับตัวองค์กรผู้ให้บริการ และเมื่อพิจารณาถึงความสำเร็จขององค์กรบริการนั้น ๆ มักมีงานบริการคอยสนับสนุนงานต่าง ๆ อยู่เบื้องหลัง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559) ศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการบริการสาธารณะที่ดำเนินการโดยรัฐและหน่วยงานท้องถิ่น มีการกำหนดขอบเขตและคำนิยามสำหรับบริการเหล่านี้ รวมถึงการตั้งเป้าหมายในการจัดการ โครงสร้างขององค์กรที่รับผิดชอบ การกระจายอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับส่วนท้องถิ่น การแบ่งปันความรับผิดชอบและการสำรวจตัวเลือกในการจัดทำบริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการหารือของความร่วมมือระหว่างรัฐบาลกลางและหน่วยงานท้องถิ่นและการดำเนินงานผ่านภาคเอกชน เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์สำคัญในการให้บริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

การบริการ คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยรัฐ ไม่ว่าจะผ่านหน่วยงานของรัฐเองหรือผ่านการร่วมมือกับภาคเอกชน โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการ การนำเสนอบริการสาธารณะนี้ต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วตามสภาพความเป็นจริง

และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดส่งบริการต้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเวลาที่กำหนด

2.3.2 รูปแบบการให้บริการ

รูปแบบการให้บริการสถานะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้จัดการการบริการสาธารณะให้ดำเนินการได้อย่างสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงที่สุด รูปแบบการจัดบริการไม่ควรขัดกับผลประโยชน์สาธารณะ

Haque (2001) ให้เกณฑ์และความหมายของบริการสาธารณะมีขอบเขตใน 5 ด้าน ดังนี้

- ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (Degree of public-private distinction) ความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ เช่น การไม่มีอคติและการเปิดเผยข้อมูล ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทน มีลักษณะที่ซับซ้อนและมักจะเป็นการผูกขาด ผลกระทบทางสังคมกว้างและยาวนาน

- องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of service recipients) ประกอบด้วยจำนวนและขอบเขตของผู้รับบริการ มีการแบ่งปันและขอบเขตการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุม ความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชน

- ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

- ความรับผิดรับชอบสาธารณะ (Public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดรับชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส

- ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

นอกจากเกณฑ์ที่ได้กล่าวไปแล้ว รูปแบบการให้บริการสาธารณะ สามารถให้บริการได้ในรูปแบบอื่นๆ ได้แก่

- การว่าจ้างภายนอก (Outsourcing) เป็นลักษณะการที่องค์กรหนึ่งจ้างองค์กรอื่นให้ดำเนินการบางส่วนของกิจการหรือฟังก์ชันบางอย่าง เช่น การบริการหรือการบริหารจัดการ มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์และการบริหารจัดการที่ว่าด้วยความสามารถหลักและการลดต้นทุนในการดำเนินงาน

- การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public private partnership, PPP) เป็นโครงการหรือการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อการพัฒนาโครงการ

ต่างๆ ที่ให้บริการสาธารณะ แนวคิดนี้เป็นการผสมผสานทรัพยากรและความเชี่ยวชาญจากทั้งสองฝ่าย เพื่อบรรลุผลลัพธ์ที่ดีกว่าที่หน่วยงานภาครัฐจะทำเพียงฝ่ายเดียว

- สหการ (Co-operative) เป็นกิจกรรมที่องค์กรดำเนินการโดยสมาชิกที่มีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์ของสมาชิกและชุมชน สหการอาจมีในหลายรูปแบบ เช่น สหกรณ์การเกษตร, สหกรณ์บริโภค, หรือสหกรณ์เครดิต

- กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local public enterprise and social enterprise) กิจการพาณิชย์เป็นกิจกรรมที่องค์กรดำเนินการโดยหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ในขณะที่กิจการเพื่อสังคมมีจุดมุ่งหมายเพื่อการสร้างผลประโยชน์ทางสังคมและผลกำไรนั้นถูกใช้เพื่อการสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางสังคมขององค์กรนั้น ๆ

รัฐบาลได้ดำเนินนโยบายการกระจายอำนาจให้กับหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 โดยประกาศพระราชบัญญัติเพื่อวางแผนและกระบวนการกระจายอำนาจอย่างชัดเจน และในปี พ.ศ. 2550 กฎหมายดังกล่าวได้ถูกปรับปรุงเพื่อระบุขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ได้ขยายขอบเขตของบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดการได้ และยังชี้แจงว่างานบริการสาธารณะที่เคยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของภาคกลาง จะถูกโอนย้ายให้ท้องถิ่นดำเนินการแทน ส่งผลให้รูปแบบของบริการสาธารณะในท้องถิ่นได้รับการปรับเปลี่ยนและขยายอำนาจอย่างมีประสิทธิภาพ

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้ 1) ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ เป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เพราะเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบอื่น ๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้น ล้วนแต่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อการสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ 2) หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด เป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่าผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะ ผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากรวางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ตลอดจนเป็นผู้นำของผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย 3) ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้ 4) ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนออรรถประโยชน์หรือคุณค่าต่าง ๆ ที่ หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ 5) ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการ สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้ลิ้มรสชาติและการได้สัมผัสองค์ประกอบทางกายภาพจึง

ครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะ เป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งเครื่องแบบของพนักงาน

รูปแบบการให้บริการเป็นกลไกที่ช่วยให้บริการต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งประกอบไปด้วยหลายรูปแบบ เช่น การว่าจ้างภายนอก การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน สหการ และกิจการพาณิชย์ท้องถิ่นหรือกิจการเพื่อสังคม โดยแต่ละรูปแบบมีเป้าหมายในการปรับปรุงและเพิ่มความครอบคลุมในการเข้าถึงบริการตามความต้องการของสังคม โดยยึดถือความโปร่งใส การรับผิดชอบ ต่อสาธารณะ และการสร้างความเชื่อมั่นในบริการที่ให้ได้อย่างเท่าเทียมและไม่มีอคติ

2.3.3 การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ของประเทศไทย ได้มีการแบ่งปันอำนาจและกำหนดหน้าที่ให้แก่หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาลต่างๆ, เมืองพัทยา, องค์การบริการส่วนตำบล (อบต.), และกรุงเทพมหานคร (กทม.) ให้มีอำนาจในการจัดการบริการสาธารณะตามที่รัฐมนตรีเจ้าที่ราชการกระทรวงมหาดไทยกำหนด นอกจากนี้ยังรวมถึงการจัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดเก็บภาษีและอากรจากรัฐบาลกลาง เพื่อสนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม

อรทัย ก๊กผล (2552) และนราธิป ศรีราม (2557) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหานี้ที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงจากการกระจายอำนาจในปี พ.ศ. 2540 จากนโยบายที่ไม่ชัดเจนและขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้สับสนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกระจายอำนาจ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาควรปรับปรุงนโยบายการกระจายอำนาจให้มี ความชัดเจนและต่อเนื่อง รวมถึงปรับแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้กระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์ (2557) การถ่ายโอนภารกิจจากรัฐไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยประกอบด้วยสี่ด้านหลัก ซึ่งแต่ละด้านเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้านแรกคือการจัดบริการสาธารณะเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการจัดการน้ำสำหรับการเกษตร ด้านที่สองคือการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วยบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สาธารณสุขพื้นฐาน การศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านที่สามเกี่ยวกับการจัดระเบียบชุมชน ความสงบสุข และสังคม เช่น การป้องกันอุบัติเหตุบนถนน การบรรเทาสาธารณภัย และการจัดห้องน้ำสาธารณะ ด้านที่สี่คือการลงทุนในทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมศิลปะวัฒนธรรม เช่น การสนับสนุนการท่องเที่ยว การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2558) ปัญหาที่พบในการจัดการบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ไม่สามารถทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุวัตถุประสงค์ แบ่งปัญหาออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

- ปัญหาระดับมหภาค เกิดจากความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับหน่วยงานรัฐในส่วนกลางและภูมิภาค ที่มีอำนาจบริหารจัดการที่ไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่น ปัญหานี้มาพร้อมกับข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการที่ยังคงเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจนและความซับซ้อนในสายการบังคับบัญชา ทำให้ระบบการบริหารไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น

- ปัญหาระดับจุลภาค ได้แก่ บริการที่มีไม่สอดคล้องกับความต้องการและสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น โดยที่การบริการมุ่งเน้นประโยชน์ของกลุ่มบางกลุ่มเท่านั้น มักจะมีความไม่ครอบคลุมและไม่เพียงพอที่จะรองรับประชาชนทุกกลุ่ม อีกทั้งยังขาดการวางลำดับความสำคัญที่เหมาะสมในการจัดบริการสาธารณะ ส่งผลให้บริการดังกล่าวขาดคุณภาพ ไม่ชัดเจน และไม่เป็นธรรม ปัญหาดังกล่าว สามารถแก้ไขได้โดย การให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการออกแบบการดำเนินงาน รวมไปถึงการตรวจสอบการบริการ

วุฒิสาร ตันไชย (2559) การบริการสาธารณะคือกิจกรรมหรือบริการที่ภาครัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ซึ่งบริการเหล่านี้อยู่ภายใต้การดูแลและควบคุมของหน่วยงานราชการมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับท้องถิ่นและช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน หลักการหลักในการจัดบริการสาธารณะประกอบด้วยการให้บริการที่เสมอภาคและโปร่งใส พร้อมทั้งต้องสามารถสนองตอบและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนและส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับท้องถิ่น โดยมีการดำเนินการภายใต้การควบคุมและการดูแลของหน่วยงานราชการ เพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งนี้การถ่ายโอนภารกิจจากรัฐไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดจากพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ที่เน้นให้อำนาจแก่หน่วยงานท้องถิ่นในการจัดการบริการสาธารณะที่สำคัญ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน การศึกษาและสาธารณสุข การบริหารเหล่านี้ ต้องเป็นไปในลักษณะที่เสมอภาคและโปร่งใส เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.3.4 ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

มิลเลต (Millet 1954) ได้เสนอมุมมองที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยเน้นย้ำหลักการห้าประการที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพของการบริการ ดังต่อไปนี้

- การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ทำนองคลองธรรมในการบริการภาครัฐคือการให้บริการโดยไม่แบ่งแยก ทุกคนได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกันและในฐานะของปัจเจกบุคคลโดยเสมอภาค

- การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) ความตรงเวลาในการให้บริการมีผลโดยตรงต่อประสิทธิผลและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินคุณภาพของบริการ

- การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมมีความสำคัญเท่าเทียมกับความเสมอภาคและการตรงเวลา ความไม่เพียงพอของการให้บริการสามารถนำไปสู่ความไม่ยุติธรรมให้กับผู้รับบริการ

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การบริการที่คงที่และสม่ำเสมอเป็นหลักประกันว่า ประโยชน์ของสาธารณชนจะได้รับการพิจารณาเป็นอันดับแรก โดยไม่ควรมีการหยุดบริการโดยปราศจากเหตุผลที่เข้าใจได้

- การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการให้บริการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่

การวิเคราะห์ของมิลเลตแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้รับสิ่งที่ต้องการจากการบริการที่มีคุณภาพ ในทางกลับกัน หากความต้องการหรือเป้าหมายไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้น การเสนอมุมมองนี้ในวารสารวิชาการช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการของหน่วยงานภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น

Osborne and Gaebler (1992) นำเสนอทฤษฎี Reinventing Government ซึ่งเสนอว่าหน่วยงานภาครัฐควรปรับปรุงและนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพให้กับบริการสาธารณะ เป็นการตอบสนองต่อความต้องการที่ภาครัฐมีบริหารจัดการได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้หลักการและวิธีการที่คล้ายคลึงกับภาคเอกชน หนังสือเล่มนี้ได้เปลี่ยนแปลงวิธีที่หลายๆ หน่วยงานภาครัฐทั่วโลกมองหาวิธีในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะโดยมีหลักการ ดังนี้

- การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม (Catalytic government) หน่วยงานภาครัฐควรทำหน้าที่เป็นผู้ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการเป็นผู้ให้บริการโดยตรง

- การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Result-oriented government) การวัดผลการดำเนินงานควรอิงตามผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม ไม่ใช่เพียงแค่กระบวนการหรือกิจกรรม

- การป้องกันมากกว่าการแก้ไข (Preventive government) ภาครัฐควรมุ่งเน้นที่การป้องกันปัญหาก่อนที่จะเกิดขึ้น ไม่ใช่เพียงแต่แก้ไขหลังจากเกิดปัญหา

- การบริหารที่มีความยืดหยุ่น (Enterprising government) ส่งเสริมนวัตกรรมและการทดลองเพื่อหาวิธีการใหม่ๆ ในการจัดการบริการสาธารณะ

- การบริหารจัดการที่มุ่งลูกค้า (Customer-driven government) มุ่งมั่นให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาบริการ

ทฤษฎี Reinventing Government เป็นแนวคิดที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการปฏิรูปภาครัฐโดยเสนอให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการคล้ายคลึงกับภาคเอกชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ทฤษฎีนี้เน้นการบริหารจัดการที่มีส่วนร่วม มุ่งผลลัพธ์ ป้องกันปัญหา ส่งเสริมนวัตกรรม และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงจากการบริหารแบบดั้งเดิมที่เน้นกระบวนการและโครงสร้าง

Moore (1995) นำเสนอทฤษฎีคุณค่าสาธารณะ (Public value theory) เกี่ยวกับอิทธิพลในการบริหารภาครัฐ ว่าหน่วยงานภาครัฐควรมุ่งมั่นสร้างคุณค่าให้กับสังคม ไม่เพียงแต่ให้บริการตามหน้าที่พื้นฐานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนโดยรวม ทฤษฎีนี้ส่งเสริมให้ผู้บริหารภาครัฐมองเห็นหน้าที่ของตนเป็นการบริหารการสร้างคุณค่าสาธารณะและการพัฒนานโยบายเพื่อผลประโยชน์ของสังคม โดยมีแนวคิด ดังนี้

- การระบุคุณค่าสาธารณะ หน่วยงานภาครัฐต้องระบุว่าความต้องการและคุณค่าของสังคมคืออะไรและควรมีการตอบสนองอย่างไร

- การเสริมสร้างความไว้วางใจและความชอบธรรม ใช้กระบวนการที่โปร่งใสและมีความรับผิดชอบเพื่อสร้างความไว้วางใจจากประชาชน

- การประเมินผลลัพธ์ มีการตั้งเป้าหมายและวัดผลการดำเนินงานของนโยบายและบริการต่างๆ ว่าสามารถสร้างคุณค่าสาธารณะได้อย่างไร

หน่วยงานภาครัฐควรมุ่งมั่นไม่เพียงแต่ให้บริการพื้นฐานแก่สังคม แต่ยังต้องสร้างคุณค่าเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน แนวคิดนี้เน้นการระบุคุณค่าสาธารณะที่สังคมต้องการ การใช้กระบวนการที่โปร่งใสและมีความรับผิดชอบเพื่อสร้างความไว้วางใจ และการตั้งเป้าหมายและวัดผลลัพธ์ของนโยบายและบริการเพื่อตรวจสอบว่าสามารถสร้างคุณค่าสาธารณะ

จากทฤษฎีที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ สามารถพิจารณาได้จากหลักการของ Millet ที่ได้นำเสนอไว้ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า ซึ่งจะมีผลต่อการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ โดยทฤษฎี Reinventing Government และคุณค่าสาธารณะ เพิ่มเติมในด้านการใช้นวัตกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองความคาดหวังของประชาชน จากทฤษฎีที่กล่าวมานี้ การสร้างความพึงพอใจและสร้างคุณค่าสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้กระบวนการที่โปร่งใสและมีความรับผิดชอบ เพื่อสร้างความไว้วางใจและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้กับประชาชน

2.4 การปกครองท้องถิ่น

2.4.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

Osborne and Gaebler (1992) ให้นิยามการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปฏิบัติของหน่วยงานระดับท้องถิ่นที่มีอำนาจอิสระในการตัดสินใจภายใต้กรอบกฎหมายของรัฐหรือรัฐบาลกลาง ซึ่งรวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะและบริการท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2552) ได้ประมวลหลักการสำคัญของการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต

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

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ เป็นต้น

3.2) สิทธิที่จะเป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเององค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือกรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ เป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพฯ เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

พิเชษฐ คามจังหาร (2553) ได้นิยามการปกครองท้องถิ่นในแนวทางที่กล่าวถึงผลของการกระจายอำนาจการปกครองของรัฐ ที่เกิดองค์การในการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นและคัดสรรบุคลากรในท้องถิ่นเป็นผู้ดูแล และมีการควบคุมดูแลกำกับกิจการภายใต้การควบคุมของรัฐ แต่องค์การนั้นจะมีสิทธิ์ในการกำหนดนโยบายและการควบคุมด้วยตนเอง

นันทกา สายสวาท (2562) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นคือระบบที่ให้รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ชุมชนในแต่ละท้องที่ได้บริหารจัดการและรับมือกับปัญหาหรือความต้องการของตนเอง ซึ่งเรียกว่ากระบวนการกระจายอำนาจ ที่องค์กรปกครองท้องถิ่นมีสิทธิในการกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารที่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่นั้น ๆ ภายใต้กฎหมายและระเบียบของรัฐบาลกลาง องค์กรเหล่านี้ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่ถูกเลือกโดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้บริการและนโยบายที่ดำเนินการตอบโจทย์ความต้องการของท้องถิ่น

โดยสรุปการปกครองท้องถิ่นหมายถึงระบบการจัดการภายในท้องถิ่นที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ชุมชนในพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการบริหารและแก้ไขปัญหาตามความต้องการของตนเองภายใต้กรอบกฎหมายระดับชาติ องค์กรปกครองท้องถิ่นถูกสร้างขึ้นจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในพื้นที่ โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารการทำงานตามนโยบายเหล่านั้น อย่างไรก็ตาม การปกครองเหล่านี้ยังต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลในระดับหนึ่งเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายและกฎหมายระดับชาติ

2.4.2 โครงสร้างและองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

โครงสร้างและองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

- นิติบุคคลและทางการเมือง องค์กรปกครองท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมายและระเบียบทางการเมืองที่มีการกำหนดไว้
- สภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่น มีการจัดตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นการแสดงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการของพื้นที่นั้น ๆ
- อิสระในการปกครองตนเอง องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดการภายในเขตของตนโดยไม่ต้องรับคำสั่งจากรัฐบาลกลางโดยตรง แต่ยังคงอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายแห่งชาติ
- เขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม ทุกองค์กรปกครองท้องถิ่นมีเขตการปกครองที่กำหนดชัดเจน เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
- งบประมาณและรายได้ของตนเอง มีงบประมาณและรายได้ที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรปกครองท้องถิ่นเอง เพื่อใช้ในการพัฒนาและบริหารจัดการท้องถิ่น
- บุคลากรปฏิบัติงาน มีบุคลากรของตนเองที่ทำงานภายใต้นโยบายและการบริหารของท้องถิ่นนั้น ๆ
- อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม มีอำนาจในการดำเนินการและบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและสภาพของท้องถิ่น
- อำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมาย มีอำนาจในการออกกฎหมายหรือข้อบังคับที่มีผลบังคับใช้ในท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแห่งชาติ

- ความสัมพันธ์กับรัฐบาลกลาง ยังคงมีความเป็นหน่วยงานระดับรองที่มีความสัมพันธ์และรับการกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางเพื่อให้การบริหารจัดการและการพัฒนาเป็นไปอย่างเหมาะสมและตามกฎหมาย

การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการบริหารที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ชุมชนในพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการบริหารและแก้ไขปัญหาตามความต้องการของตนเองภายใต้กรอบกฎหมายระดับชาติ องค์กรปกครองท้องถิ่นถูกสร้างขึ้นจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในพื้นที่ โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารจัดการตามนโยบายนั้น อย่างไรก็ตาม การปกครองเหล่านี้ยังต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลในระดับหนึ่งเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายและกฎหมายระดับชาติ ด้วยโครงสร้างนี้ การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในการตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของแต่ละพื้นที่ พร้อมทั้งเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการปกครองและการพัฒนาชุมชนของตนเอง

2.4.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นคือเพื่อกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังระดับท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารจัดการและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ มีประสิทธิภาพและตรงจุดมากขึ้น วัตถุประสงค์หลักมีดังนี้

- แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง การปกครองท้องถิ่นช่วยลดภาระด้านการเงิน บุคลากร และเวลาในการดำเนินงานของรัฐบาลกลาง โดยการกระจายงานบางส่วนไปยังระดับท้องถิ่น ทำให้รัฐบาลกลางสามารถโฟกัสไปยังนโยบายและปัญหาขนาดใหญ่อื่นๆ

- สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นทำให้สามารถเข้าถึงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้โดยตรง ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแม่นยำและทันท่วงที

- ฝึกฝนและส่งเสริมการปกครองแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นเป็นแหล่งการเรียนรู้และฝึกฝนการปกครองระบอบประชาธิปไตยให้กับประชาชน ผ่านการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง การตัดสินใจ และการบริหารจัดการของท้องถิ่น

- การกระจายอำนาจเพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ด้วยพื้นที่และประชากรที่ขยายตัวออกไป การบริหารจัดการทุกอย่างภายใต้รัฐบาลกลางอาจไม่เพียงพอ การกระจายอำนาจไปยังระดับท้องถิ่นช่วยให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้นและรวดเร็วยิ่งขึ้นในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น

การปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญทั้งในด้านการพัฒนาชุมชนและการประยุกต์ใช้หลักการประชาธิปไตยในการบริหารจัดการและการพัฒนาสังคม

ธีรวุฒิ โศภิษฐิกุล (2550) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นในหลายประการที่มีต่อการบริหารประเทศไทยดังนี้

- การแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง การปกครองท้องถิ่นช่วยลดภาระของรัฐบาลกลางในการบริหารจัดการพื้นที่ทั้งประเทศ เนื่องจากหน่วยงานท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนและสามารถจัดการปัญหาได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ

- การตอบสนองความต้องการท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมกว่าการจัดการจากรัฐบาลกลางที่อาจไม่คุ้นเคยกับสภาพความเป็นจริงของแต่ละพื้นที่

- การเรียนรู้และฝึกหัดทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเป็นสถานที่สำหรับการเรียนรู้และฝึกหัดทางการเมือง ช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการปกครองและเป็นรากฐานของการปกครองแบบประชาธิปไตย

- การฝึกฝนผู้นำ การปกครองท้องถิ่นเป็นเวทีสำหรับฝึกฝนและสร้างผู้นำทางการเมืองท้องถิ่นที่อาจก้าวไปเป็นผู้นำระดับชาติในอนาคต ส่งเสริมการพัฒนาทักษะในการบริหารและการจัดการของผู้นำ

- การพัฒนาชนบทและการพึ่งพาตนเอง การปกครองท้องถิ่นช่วยส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นโดยไม่พึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง ช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตัวเองและพัฒนาตามศักยภาพของพื้นที่นั้น ๆ

ลิขิต ธีรเวคิน. (2553) ได้แสดงความเห็นว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เนื่องจากผู้ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้นและผู้นำท้องถิ่นมีความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของพื้นที่ได้ดีกว่าคนนอกพื้นที่ ด้วยเหตุนี้การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงช่วยให้ท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ โดยมีรัฐบาลกลางเป็นเพียงหน่วยสนับสนุนทั้งในด้านการเงินบางส่วนและความรู้ทางเทคนิค โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาชนบท ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล และต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปวัตถุประสงค์หลักของการปกครองท้องถิ่นคือการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังระดับท้องถิ่นเพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ได้ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งหมายให้การปกครองท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองและเป็นรากฐานของการปกครองแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นยังเป็นสถานที่สำหรับฝึกฝนผู้นำทางการเมืองและส่งเสริมการพัฒนาชนบท ซึ่งช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและพัฒนาตามศักยภาพของตนได้ ผ่านกระบวนการนี้ การปกครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาสังคมไทยให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

2.4.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นควรต้องคำนึงถึงกำลังงบประมาณ กำลังเงิน กำลังคน และกำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือที่มี โดยหน้าที่และความ

รับผิดชอบควรเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงและไม่ควรเกินภาระที่ท้องถิ่นสามารถจัดการได้ หน้าที่สำคัญที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นควรดำเนินการ ได้แก่

- การจัดการกับสภาพแวดล้อมท้องถิ่นและการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน เช่น การก่อสร้างถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ ฯลฯ
- การป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง และการจัดการด้านสวัสดิการสังคม เช่น การจัดหาสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา
- การจัดการทรัพยากรท้องถิ่นและการพาณิชย์ท้องถิ่น เช่น การดูแลโรงรับจำนำ การจัดตั้งตลาด และการจัดการกิจกรรมที่สร้างรายได้ให้กับท้องถิ่น และสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชนได้ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงาน ได้แก่
- มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่ชัดเจน
- เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย
- มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมและใช้ดุลยพินิจในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย
- มีการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นสองฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา
- ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองผ่านการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย การจัดการสภาพแวดล้อมและความเป็นอยู่ของชุมชน เช่น การก่อสร้างถนนและสวนสาธารณะ, การป้องกันภัย, และการจัดการสวัสดิการสังคม รวมถึงการจัดการทรัพยากรและการพาณิชย์ท้องถิ่น ซึ่งเหล่านี้ช่วยแบ่งเบาภาระการจัดการในระดับชาติและเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ องค์กรปกครองท้องถิ่นมีโครงสร้างที่ชัดเจน ประกอบด้วยฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา ซึ่งทั้งสองฝ่ายถูกเลือกตั้งโดยประชาชน ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารและมีอิสระในการกำหนดนโยบายในท้องถิ่น ด้วยขอบเขตพื้นที่การปกครองและสถานภาพเป็นนิติบุคคลที่ชัดเจน หน่วยงานเหล่านี้จึงสามารถดำเนินการตามภารกิจและความรับผิดชอบที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.4.5 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับที่ออกเมื่อ พ.ศ. 2540 ได้มีเปลี่ยนแปลงสำหรับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงบทบาทและโครงสร้างขององค์กรปกครองท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางของการกระจายอำนาจ ด้วยการประกาศใช้รัฐธรรมนูญนี้ ได้กำหนดมาตรการที่ทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องจึงเรียกร้องให้มีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อทำให้มีความสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์และคณะ (2552) การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในทางวิชาการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 รูปแบบ

1. การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default) การกระจายอำนาจในลักษณะนี้เกิดจากสภาวการณ์ที่สถาบันหรือองค์กรของรัฐบาลเกิดความล้มเหลวในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มิอาจสามารถจะเข้าไปใช้อำนาจหรือมีอิทธิพลในดินแดนที่ตนปกครองอยู่ได้จากสภาวะที่ประชาชนในระดับรากหญ้าเกิดความไม่เชื่อใจในรัฐบาลเหล่านี้จึงเป็นผลให้ประเทศ ที่มีภาคประชาสังคมมีความตื่นตัวและเข้มแข็ง เช่น สมาคมต่าง ๆ องค์กรอาสาสมัครและองค์กรพัฒนาเอกชนเหล่านี้ จำเป็นต้องลุกขึ้นมาดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อชุมชนของตนด้วยตัวเองโดยที่รัฐบาลก็มิได้ตั้งใจให้เกิดขึ้น เช่น การจัดให้มีโรงเรียน การจัดระบบสหกรณ์หรือธนาคารชุมชน และการจัดทำโครงการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

2. การแปรรูปกิจการของภาครัฐ (Privatization) ได้แก่ การโยกโอน (Handover) กิจการบางอย่างที่เคยจัดทำ โดยหน่วยงานของรัฐไปให้ภาคเอกชนเป็นผู้จัดทำแทน เช่น กิจการขนส่งมวลชน กิจการโทรคมนาคม การไฟฟ้าและการประปา เป็นต้น นั่นย่อมหมายความว่า กิจการสาธารณะที่เคยเป็นของรัฐถูกทำให้กลายเป็นสินค้าหรือบริการที่ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันจัดทำสินค้าหรือบริการเหล่านี้ได้เอง การกระจายอำนาจในรูปแบบนี้เกิดจากแรงผลักของความคิดที่ว่ากิจการบางอย่างนั้น เอกชนสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการต่อสังคมโดยรวมได้ดีกว่าการจัดทำโดยภาครัฐ โดยให้กลไกทางการตลาด (Market Mechanism) เข้ามามีบทบาทมากกว่าที่จะถูกผูกขาดโดยรัฐซึ่งมักจะก่อให้เกิดความไร้ประสิทธิภาพและการบริการที่มีคุณภาพต่ำ

3. การกระจายอำนาจภายใต้หลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) การกระจายอำนาจในลักษณะนี้ หมายถึง การแบ่งอำนาจของรัฐบาลกลางไปยังองค์กรในระดับรองที่ออกไปทำงานในพื้นที่นอกศูนย์กลางหรือท้องถิ่น โดยที่องค์กรภายใต้หลักการแบ่งอำนาจนี้จะมีอิสระตามสมควรในการตัดสินใจต่าง ๆ ภายในพื้นที่ที่ตนดูแล แต่ทั้งนี้อำนาจการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ยังคงอยู่ที่ส่วนกลาง เพราะตัวองค์กรและบุคลากรตามหลักการแบ่งอำนาจยังคงถือว่าเป็นของส่วนกลาง ซึ่งการกระจายอำนาจในลักษณะนี้มักเกิดขึ้นภายในระบบราชการโดยการแบ่งเอาภารกิจและอำนาจหน้าที่ออกไปยังองค์กรที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ท้องถิ่นเพื่อจัดทำบริการและปกครองพื้นที่นั้น ๆ อย่างมี เอกภาพภายใต้องค์กรเดียว บางครั้งจึงเรียกการกระจายอำนาจในลักษณะนี้ว่า “การกระจายอำนาจทางการบริหาร” (Administrative Decentralization)

4. การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation) มีระดับของการกระจายอำนาจที่ให้อิสระสูงกว่าการแบ่งอำนาจ อีกทั้งการกระจายอำนาจจะเน้นในเชิงของ “ภารกิจหน้าที่”มากกว่าการย้ำเน้นในเรื่องของ “พื้นที่” ดังเช่นการแบ่งอำนาจ กล่าวคือการมอบอำนาจเป็นการกระจายอำนาจที่รัฐส่วนกลางอาจมอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรกึ่งอิสระองค์การมหาชน หรือองค์กรที่จัดทำโครงการเฉพาะกิจต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดตั้งขึ้นโดยมีการกำหนดภารกิจเฉพาะที่ชัดเจนให้องค์กรเหล่านั้นสามารถที่จะตัดสินใจและใช้อำนาจหน้าที่ภายในขอบเขตของตนได้โดยอิสระ แต่รัฐส่วนกลางก็ยังคงมีอำนาจอยู่เหนือองค์กรเหล่านี้โดยอาศัยมาตรการทางกฎหมายเป็นกรอบในการควบคุมและกำกับบทบาทองค์กรภายใต้หลักการมอบอำนาจ รวมถึงอำนาจในการจัดตั้งและยุบเลิกองค์กรภายใต้หลักการมอบอำนาจ

5. การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution) ถือได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับของการกระจายอำนาจที่กว้างขวางมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการกระจายอำนาจในรูปแบบนี้ถูกใช้เพื่ออธิบายถึงสภาวะที่รัฐส่วนกลางมีการถ่ายโอนหรือยกอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ไปยังองค์กรตัวแทนของพื้นที่ชุมชน หรือท้องถิ่นต่างๆ อย่างกว้างขวาง และองค์กรที่รับการโอนอำนาจนี้จะมีตัวแทนที่ประชาชนภายในพื้นที่นั้น ๆ เลือกเข้ามาเพื่อทำหน้าที่ตัดสินใจและกำหนดนโยบายต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง รวมถึงอำนาจในการตรากฎหมายและออกระเบียบต่าง ๆ เพื่อบังคับใช้ภายในพื้นที่หรือชุมชนของตนได้โดยอิสระ โดยที่ส่วนกลางจะไม่เข้ามามีบทบาทหรือแทรกแซงการทำงานขององค์กรภายใต้หลักการโอนอำนาจ หรือการแทรกแซงจะเกิดขึ้นก็ต้องเป็นไปอย่างจำกัด ซึ่งโดยมากก็มักจะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศเท่านั้น ดังนั้น จึงมีการเรียกการกระจายอำนาจในลักษณะนี้ว่า “การกระจายอำนาจในทางการเมือง” หรือ “การกระจายอำนาจที่เน้นความเป็นประชาธิปไตย” (Political or Democratic Decentralization) ทั้งนี้การโอนอำนาจเท่าที่ปรากฏจะมีอยู่ด้วยกัน 2 ระดับ ได้แก่

5.1 ระดับที่หนึ่ง การโอนอำนาจในทางการปกครอง (Administrative Devolution) การโอนอำนาจในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับการจัดรูปการปกครองท้องถิ่นตามหลัก “การปกครองตนเอง” (Local Self Government) กล่าวคือ จะเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นของตนเองโดยตนเองและเพื่อตนเอง โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระเป็นอย่างสูงในการดูแลชีวิตความเป็นอยู่และสามารถจัดทำกิจการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความจำเป็นภายในชุมชนของตนได้อย่างกว้างขวาง อีกทั้งยังมีความเป็นอิสระทั้งในทางการคลังและบุคลากร กล่าวคือ มีทรัพยากรเป็นของตนเองที่จะใช้เพื่อจัดทำกิจการต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ

5.2 ระดับที่สอง การโอนอำนาจในทางนิติบัญญัติ (Legislative Devolution) การโอนอำนาจในลักษณะนี้ถือได้ว่าเป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจขั้นสูงสุดที่เป็นไปภายใต้การจัดรูปแบบการปกครองในระบบรัฐเดียว (Unitary System) จนมีลักษณะเข้าใกล้กับระบบสหพันธรัฐ (Federal System) กล่าวคือ เป็นการถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลางไปยังพื้นที่หรือท้องถิ่นหนึ่ง ๆ โดยเปิดโอกาส ให้ชุมชนที่ได้รับการโอนอำนาจสามารถที่จะกำหนดชะตากรรมในทางการเมืองได้ด้วยตนเอง (Home Rule) ผ่านการจัดตั้งสถาบันทางการเมืองในรูปแบบ “สภา” (Assembly) ที่เป็นของตนเอง เพื่อทำหน้าที่ออกกฎหมายและกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อบังคับใช้ภายในพื้นที่ของตน แต่ทั้งนี้ สภาที่ได้รับการโอนอำนาจนี้ ก็ยังถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ และไม่มีสิทธิในการใช้อำนาจอธิปไตยร่วมกับรัฐบาลดังเช่น ในระบบสหพันธรัฐ

นอกจากนี้บท รัฐธรรมนูญฉบับล่าสุดยังระบุข้อกำหนดเพิ่มเติมในหมวด 9 เกี่ยวกับการจัดการท้องถิ่น โดยมีมาตราทั้งหมด 10 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 หลังจากที่รัฐธรรมนูญประกาศใช้ ได้มีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการท้องถิ่นให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ และยังมีการออกกฎหมายใหม่หลายฉบับเพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติตรงตามมาตรฐานที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้

2.4.6 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกเหนือจากการเลือกตั้งตัวแทนและผู้บริหารในระดับท้องถิ่น ประชาชนยังมีโอกาสมีส่วนร่วมในกระบวนการปกครองท้องถิ่นอีกสองด้านตามที่กำหนดในรัฐธรรมนูญ ได้แก่

- การถอดถอนตัวแทนสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผ่านการโหวตของประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนจากอย่างน้อยสามในสี่ของผู้ที่ออกเสียงเลือกตั้ง (ตามมาตรา 286)

- การเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นผ่านการรวบรวมลายมือชื่อจากประชาชนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งจะส่งต่อให้ประธานสภาท้องถิ่นพิจารณา (ตามมาตรา 287)

ทั้งนี้ มีระบบการปกครองท้องถิ่นสองแบบในประเทศไทย:

- ระบบทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย เทศบาล, องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.), และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ที่ดำเนินการอยู่ทั่วไทย

- ระบบพิเศษ ซึ่งจัดตั้งขึ้นในเมืองใหญ่หรือเมืองท่องเที่ยวที่ไม่สามารถใช้ระบบทั่วไปได้ เช่น กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา

สรุปได้ว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มีบทบัญญัติสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมีความสามารถในการพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนได้ เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจและระบบสาธารณูปโภคต่างๆ นอกจากนี้ประชาชนยังมีส่วนร่วมในการปกครองโดยตรงผ่านกระบวนการเลือกตั้งและการถอดถอนตัวแทนหรือผู้บริหารที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการเสนอข้อบัญญัติในท้องถิ่นเพื่อพิจารณาออกกฎหมายท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตและความเป็นอยู่ ทำให้ระบบการปกครองท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจในระดับฐานรากอย่างยั่งยืนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

2.5.1 ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน (อบต.แม่ต้าน) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และเริ่มดำเนินงานอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ในขั้นต้นที่ทำการของอบต.แม่ต้าน ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอท่าสองยาง ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้ย้ายไปยังหมู่ที่ 1 บ้านใหม่ และในปี พ.ศ. 2544 ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากระบบการบริหารงานจากประธานกรรมการบริหารมาเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. 2547 อบต.แม่ต้านได้ย้ายที่ทำการไปยังหมู่ที่ 2 บ้านลำร้อง และในปีต่อมาได้ย้ายไปสำนักงานแขวงการทางตากอำเภอท่าสองยาง เนื่องจากพื้นที่ว่างและไม่มีผู้ใช้พื้นที่ จากนั้นในปี พ.ศ. 2551 ได้ย้ายที่ทำการไปยังอาคารอเนกประสงค์สำนักงาน เลขที่ 433 หมู่ที่ 2 ถนนสายแม่สอด-แม่สะเรียง ซึ่งเป็นที่ตั้งปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน

2.5.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านตั้งอยู่ในอำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีแนวตั้งยาวตามแนวเทือกเขาถนนธงชัย ทิศตะวันออกของอำเภอท่าสองยาง โดยมีรูปทรงวางตัวเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าตามแนวขวางของแม่น้ำเมย พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้านมีเนื้อที่ประมา ณ 237.74 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 148,587.5 ไร่

- ทิศเหนือติดกับตำบลแม่อุสุ
- ทิศใต้ติดกับตำบลแม่หละ
- ทิศตะวันออกติดกับตำบลแม่ตื่น อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่
- ทิศตะวันตกติดกับประเทศเมียนมา

2.5.3 ข้อมูลประชากร

ตารางที่ 1 ข้อมูลประชากรในแต่ละหมู่ในเขตตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

หมู่ที่	หมู่บ้าน	พื้นที่ (ตร.กม.)	ประชากร (คน) ชาย	หญิง	รวม	จำนวน ครัวเรือน
1	บ้านใหม่	19.37	588	491	1,079	450
2	บ้านลำร้อง	23.42	76	75	151	144
3	บ้านแม่ต้อคี*	25.34	650	569	1,219	412
4	บ้านแบรอทะ*	30.01	642	630	1,272	373
5	บ้านห้วยปูแกง	27.88	407	428	835	378
6	บ้านขุนห้วยแม่ต้าน*	16.04	544	486	1,030	474
7	บ้านแม่โพ	29.26	598	540	1,138	459
8	บ้านแกละมือโจะ	36.40	793	742	1,535	504
9	บ้านทุ่งถ้ำ*	18.74	803	794	1,597	376
10	บ้านทุ่งนาสูง*	14.03	581	530	1,111	361
รวม		237.74	5,682	5,285	10,967	3,931

*หมู่บ้านที่มีกลุ่มประชากรชนเผ่าปกาเกอะญอทั้งหมด

2.5.4 ลักษณะทางภูมิศาสตร์และภูมิอากาศ

ตำบลแม่ต้านตั้งอยู่ในพื้นที่เชิงเขา มีที่ราบเล็กน้อยตามริมแม่น้ำและตามหุบเขา โดยพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าสงวนแห่งชาติป่าท่าสองยาง มีเทือกเขาถนนธงชัยทอดยาวจากเหนือจรดใต้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อสภาพภูมิอากาศในพื้นที่ สภาพภูมิอากาศ มีอากาศร้อนชื้นเนื่องจากอยู่ในแนวมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และมีอิทธิพลจากทะเลอันดามันที่ทำให้ฝนตกชุกเกือบตลอดทั้งปี มีฤดูกาลที่ชัดเจน 3 ฤดู ได้แก่

- ฤดูร้อน (มีนาคม-เมษายน) มีอุณหภูมิสูงสุดในเดือนเมษายน ซึ่งอาจสูงถึง 33 องศาเซลเซียส

- ฤดูฝน (พฤษภาคม-ตุลาคม) มีฝนตกหนัก โดยเฉพาะในเดือนสิงหาคม ทำให้อุณหภูมิลดลงเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 19-29 องศาเซลเซียส

- ฤดูหนาว (พฤศจิกายน-กุมภาพันธ์) มีอากาศหนาวเย็น เนื่องจากอยู่ในพื้นที่ป่าต้นน้ำ โดยมีอุณหภูมิต่ำสุดในเดือนธันวาคม อาจลดลงถึง 10 องศาเซลเซียส

2.5.5 สภาพเศรษฐกิจ อาชีพของประชากร และสภาพสังคม

ตำบลแม่ต้านมีเศรษฐกิจหลักอยู่ที่การเกษตรกรรม โดยมีพื้นที่การเกษตรรวมทั้งสิ้น 14,036 ไร่ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบด้วยอาชีพเกษตรกรรม เช่น การทำนา ทำสวนและทำไร่ นอกจากนี้มีการเลี้ยงสัตว์และการประมงเป็นอาชีพเสริม โดยมีการเลี้ยงไก่ โค กระบือ สุกรและแพะ

ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขาเผ่ากะเหรี่ยง ซึ่งมีความสัมพันธ์และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แม้จะมีความยากลำบากในการคมนาคมและการเข้าถึงบริการสาธารณะ แต่ชุมชนมีความเข้มแข็งและมีการสนับสนุนกันและกัน

สภาพเศรษฐกิจและสังคมสะท้อนถึงการพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม โดยชุมชนมีการรวมกลุ่มเพื่อรับมือรวมทั้งสร้างความเข้มแข็งในการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

2.5.6 การศึกษาและศาสนาของประชากร

ประชาชนในตำบลแม่ต้านมีการให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นอย่างมาก เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเพิ่มโอกาสในอนาคตของเด็กและเยาวชน มีโรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 4 แห่ง ซึ่งสนับสนุนให้เยาวชนได้รับการศึกษาตามมาตรฐานขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้ยังมีห้องเรียนเคลื่อนที่และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเอื้อต่อการเรียนรู้ในชุมชนห่างไกลหรือในพื้นที่ที่มีการเข้าถึงที่จำกัด

ส่วนใหญ่ของประชากรตำบลแม่ต้านนับถือศาสนาพุทธ มีวัดและสำนักสงฆ์จำนวน 12 แห่งทั่วตำบล สำหรับชาวศาสนาคริสต์มีโบสถ์จำนวน 7 แห่ง ชุมชนในตำบลแม่ต้านยังมีการรักษาประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ผสมผสานกับความเชื่อทางศาสนา

2.5.7 สาธารณูปโภคพื้นฐาน

สาธารณูปโภคพื้นฐานที่สำคัญประกอบด้วยไฟฟ้า การโทรคมนาคมและสื่อสารและระบบประปา สามารถสรุปความเข้าถึงและความพร้อมดังนี้

- ไฟฟ้าในตำบลได้รับการติดตั้งครอบคลุมในหมู่บ้านต่างๆ โดยเฉพาะที่อยู่ติดถนนหลัก ขณะที่หมู่บ้านในพื้นที่สูงจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์

- การโทรคมนาคมและสื่อสารมีการเข้าถึงอินเตอร์เน็ตและมีหอกระจายข่าวหลายแห่งเพื่อการสื่อสารและการรับส่งข้อมูล

- ระบบประปามีการกระจายและให้บริการอย่างทั่วถึงในตำบล ทุกครัวเรือน

สามารถเข้าถึงได้

- การคมนาคม เนื่องจาก ตำบลแม่ต้านตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เดินทางลำบากเนื่องจากมีภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูง ทำให้ประชากรในหมู่บ้านหลายแห่งต้องพึ่งพาการเดินเท้าเป็นหลัก สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้การพัฒนาด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจเป็นไปอย่างล่าช้า ประชากรส่วนใหญ่ยังคงต้องเผชิญกับความยากจน การสร้างและพัฒนาเส้นทางคมนาคมที่สำคัญซึ่งจะช่วยให้สามารถเชื่อมต่อหมู่บ้านต่างๆ กับตลาดใหญ่ๆ ได้ยังคงเป็นความท้าทาย โดยเฉพาะในพื้นที่ที่เป็นภูเขาสูงที่ยังไม่สามารถเข้าถึงได้ทั่วถึง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พันธุ์บุปผา ไชยโชติ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยใช้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้รับการบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้องในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประชาชนที่ ได้รับบริการด้านสาธารณะสุขในงานป้องกันและควบคุมโรค ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณะสุข งานรักษาความสะอาดและงานอนามัยและ สิ่งแวดล้อม ซึ่งให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการได้รับบริการด้านสาธารณสุขจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน

ศรุดา สมพอง (2552) ประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1.เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง พ.ศ. 2542 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นและ 3.เพื่อศึกษาหาแนวทางในการ ปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสอง ห้อง จังหวัดขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้น เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด เพื่อสอบถามประชาชน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ที่เป็นตัวแทนประชากรที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ และผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา จำนวน 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนด้วยสถิติ t-test พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลงานของอบต. ใน

รอบปีที่ผ่านมาไม่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในส่วนนี้ เป็นผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่อบต. ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 75.98) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมและด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

จิระกุล ปะมา (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในเดือนตุลาคม 2552 ถึงเดือน ธันวาคม 2552 จำนวน 370 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรยามาเน่ 1973 และใช้วิธีการสุ่มบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็ นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมานค่า สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-Test และการ วิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐานบางส่วนพบว่า ประชาชนที่จบการศึกษาและประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัด มหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองประจำปีงบประมาณ 2553 ใช้วิธีการเก็บข้อมูล แบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายและใช้เครื่องมือทางสถิติหาค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสถานภาพของประชาชนในตำบลบางบัวทองโดยวิธีการทดสอบสมมติฐาน t-test และ ANOVA ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % โดย ทำการสอบถามผู้รับบริการ ที่อาศัยในตำบลบางบัวทองหมู่ที่ 1-14 ยกเว้นหมู่ 2 จำนวน 404 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ บริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อ วัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อ วัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน ตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน ต่าง ๆ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ ผู้ที่มีอายุ

ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยผู้มีอายุ มากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านนี้มากกว่าผู้ที่มีอายุระดับอื่น และหาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะ ผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ กับสถานภาพทางการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีความรู้ มีความพึงพอใจต่างกันในบริการ 2 ด้านคือ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้รับบริการที่มีความรู้ระดับอุดมศึกษาจะพึงพอใจน้อยกว่า ผู้มีความรู้ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา และการมีส่วนร่วมภาคประชาชนซึ่งผู้รับบริการที่มีความรู้ระดับอุดมศึกษาจะพึงพอใจน้อยกว่าผู้มีความรู้ ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา

ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 383 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมันในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความ เหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

นันทกา สายสวาทและคณะ (2562) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอนแล้วพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย ในอำเภอแม่ลาน้อย, จังหวัดแม่ฮ่องสอน, พบว่าอยู่ในระดับสูงโดยทั่วไป ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือการให้บริการ

อย่างต่อเนื่อง ตามด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค, การให้บริการตรงเวลา, การให้บริการที่ก้าวหน้า และการให้บริการที่เพียงพอ การวิเคราะห์พบว่าไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจตามเพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, และอาชีพ

กรชุลี จันทะรัง (2563) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ โดยมีตัวแปรได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารจัดการที่ดี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมในระดับมาก ด้านสังคมและคุณภาพชีวิตได้รับการพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี ตามด้วยการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ในขณะที่ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในลำดับสุดท้าย การทดสอบสมมติฐานแสดงว่า ไม่พบความแตกต่างในระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

ณฐอร เจือจันทร์ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 368 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการตามลำดับ การศึกษานี้ยังนำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการสาธารณะในพื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัณณวิช ภูมิพระแสงและคณะ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ในอำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ข้อมูลจากผู้ใช้บริการ 362 คน ในเขตพื้นที่ดังกล่าว ผ่านแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลวิจัยชี้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการบริการทุกด้านที่สำรวจ และแนะนำให้ปรับปรุงด้านขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเพียงพอและทันท่วงที

พระพลากร สุมงฺคโล (อนุพันธ์) (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ผ่านการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ให้ผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ตอบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 371 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

รวมอยู่ที่ 3.85 ผู้รับบริการให้คะแนนสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และต่ำสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) นอกจากนี้ยังได้รับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการทั้งในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงเวลา การให้บริการอย่างเสมอภาค และคุณภาพของการบริการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่

ศิริรักษ์ ภูหิรัญและกฤษฎา มูฮัมหมัด (2563) ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายในจังหวัดสระบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเผยว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ การให้ความมั่นใจ, การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ, การตอบสนองผู้รับบริการ และความน่าเชื่อถือ การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

สัญญา เคณาภูมิและคณะ (2563) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริหารของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 386 คน ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.57 หรือร้อยละ 91.40 ความพึงพอใจแยกตามด้านได้แก่ กระบวนการและขั้นตอน, ช่องทางการให้บริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก งานบริการที่ได้รับการประเมิน คือ การศึกษา, การพัฒนาชุมชน, สาธารณสุข และการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงทั้งหมด แสดงถึงความ พึงพอใจที่ดีเยี่ยมของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

ทศพันธ์ อำนวยและคณะ (2564) ทำการศึกษาพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก และศึกษาข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ ด้านเวลารองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ ด้านบุคคลากรผู้ให้บริการ คำแนะนำสำหรับการพัฒนาประกอบด้วยการปรับปรุงความสามารถและความเป็นธรรมของบุคลากร การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และการอำนวยความสะดวกมากขึ้น แนวทางเหล่านี้คาดว่าจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและประสิทธิผลของบริการสาธารณะในอนาคต

นัยนา สถิตเสถียร, ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์และจงจิต ลิอ่อนรัมย์ (2564) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา จำนวน 9 ภารกิจ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการ

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ โครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานรักษาความสงบ การให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน การให้บริการผู้ปกครองนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา งานบริการไฟฟ้าสาธารณะร้อยละ จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ และโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการผู้ยากไร้

พระครูสิทธิวชิราทร (2564) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร เพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจตามประชากรศาสตร์ ผลพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการให้บริการและบริการชุมชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด การทดสอบสมมติฐานแสดงว่า เพศและอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะกล่าวถึงการปรับปรุงระบบระบายน้ำ จัดเก็บขยะมูลฝอย และเพิ่มการบริการขนส่งนักเรียน ซึ่งควรได้รับการพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น

เยาวธิดา สุริจักหงส์และรัชดา ภักดียิ่ง (2565) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝางอำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐของมิลเลต ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า, ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม, ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา, และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมของเทศบาลตำบลแก่นฝางก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ครอบคลุมถึงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก, และช่องทางการให้บริการ. การศึกษายังพบว่าคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยคุณภาพการให้บริการทั้งห้าด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการให้บริการได้ร้อยละ 85.30 ($R^2 = 0.853$) ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝางสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริพร สาระบูรณ์และชลธิศ ดาราวงศ์ (2565) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีเป้าหมายในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่เคยใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และคุณภาพดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สิทธิพรร์ สุนทรและคณะ (2565) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม และมีกลุ่มตัวอย่าง 387 คน จากประชากรทั้งหมด 11,409 คน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าประชาชนพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังในระดับมากที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะในด้านการปรับปรุงขั้นตอนและการให้บริการ เช่นการเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ การเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรมภายใต้สภาวะ COVID-19 และการพัฒนาสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้น

สดใส ธรรมรัตน์และคณะ (2566) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2566 โดยประเมินระดับความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการให้บริการ และเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การดำเนินงานและการจัดการบริการสาธารณะในจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ อีกทั้งยังรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยเน้นการปรับปรุงกระบวนการและช่องทางการให้บริการให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการจัดเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดการภาวะฉุกเฉินและการบริการด้านสุขภาพ ผลลัพธ์เหล่านี้เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดนโยบายและการปรับปรุงการให้บริการขององค์กรในอนาคต

สุรินทร์ ทองทศ (2566) ศึกษาความพึงพอใจและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลวิจัยพบว่าความพึงพอใจทั่วไปอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการก็ได้รับการประเมินในระดับสูงเช่นกัน ในขณะที่กระบวนการขั้นตอนการให้บริการได้รับคะแนนต่ำสุด แต่ยังคงอยู่ในระดับสูง ปัญหาที่พบ ได้แก่การไม่มีน้ำประปาไหลอย่างสม่ำเสมอ, การสื่อสารของอบต. ที่ไม่ทั่วถึง และไม่มีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการประกอบด้วยการปรับปรุงความเท่าเทียมและเป็นกันเองในการให้บริการ, การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนขึ้น, และการเสริมสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

อรุณ ไชยนิตย์และคณะ (2566) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ใช้บริการ 400 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้าน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยคะแนนสูงสุดอยู่ที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, และความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่

กรณ์พงษ์ โกศลนิรัติวงษ์และสุเมธ ธุวดาราตระกูล (2567) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 แล้วพบว่าผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ตามด้วยการให้บริการอย่างก้าวหน้า, การให้บริการที่เพียงพอ, การให้บริการที่ทันเวลา, และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้, ลักษณะที่สัมผัสได้, ความเชื่อถือได้, ความน่าเชื่อถือ, ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

วรเชษฐ์ โทอื้นและคณะ (2567) ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากผู้รับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโยธา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ด้านรายได้ภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการศึกษา ในปัจจัยการให้บริการโดยรวมมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เช่นเดียวกับ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในปัจจัยการให้บริการโดยรวม ข้อเสนอแนะจากประชาชนสำหรับการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ได้รับการสรุปโดยทีมงานสำรวจ ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรมีการลงไปในพื้นที่เพื่อทำความเข้าใจและเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนเป็นประจำ, การจัดระเบียบการให้บริการโดยฝ่ายต่างๆ ควรให้ความรู้สึกเท่าเทียมแก่ผู้มารับบริการ, โดยการจัดระบบคิวและการบริการให้ชัดเจน, ควรมีระบบสำรวจและการปรับปรุงสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอเพื่อรักษามาตรฐานการใช้ชีวิตของประชาชน และการนำผลการวิจัยมาใช้เป็นฐานในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงานต่าง ๆ ในองค์การ

แสงอุษา ภู่มงคลสุริยา, ดนัย ลามคำ,และธีรวัฒน์ หินแก้ว (2567) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวในจังหวัดหนองบัวลำภู จากผู้ใช้บริการภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่ได้คะแนนน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแตกต่างจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์พบว่า ไม่มีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญในความพึงพอใจของประชาชนแยกตามปัจจัยต่าง ๆ แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวควรรวมถึงการนำเสนอนโยบายใหม่ในการเสริมสร้างและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รวมถึงการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

อภิวัฒน์ สมาธิและคณะ (2567) ประเมินและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ พ.ศ. 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีเชิงปริมาณโดยสอบถามประชาชน 400 คนในจังหวัด

พัทลุงด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์สถิติรวมถึงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจทั่วไปของประชาชนในปี 2566 ค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจในปี 2566 ไม่แตกต่างจากปี 2565 โดยมีความพึงพอใจในระดับที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรักษามาตรฐานการบริการที่ต่อเนื่องขององค์การบริหาร

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจความคิดเห็น (Survey research) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านในเขตตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ที่มีประชากรเป็นชนเผ่ากาเกอะญอทั้งหมด ได้แก่ บ้านแม่ต้อคี บ้านแบรอทะ บ้านขุนห้วยแม่ต้าน บ้านทุ่งถ้ำ และบ้านทุ่งนาสูง จำนวน 6,229 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการคำนวณหา คำขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ยามาเน่ ได้ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 (ความเชื่อมั่นร้อยละ 95) จากขนาดประชากรจำนวน 6,229 คน ตามสูตร

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

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ 95)

ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลจำนวนประชากรจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 376 คน (375.86 คน) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) จาก 5 หมู่บ้าน โดยแบ่งชั้น ดังนี้

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่ม

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
3	บ้านแม่ต้อคี	1,219	74
4	บ้านแบรอทะ	1,272	77
6	บ้านขุนห้วยแม่ต้าน	1,030	62
9	บ้านทุ่งถ้ำ	1,597	96
10	บ้านทุ่งนาสูง	1,111	67
	รวม	6,229	376

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลแบบสำรวจที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายปิด (Close end questions) ให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชน 5 ด้าน ตามแนวคิดทฤษฎีของมิลเลต (Millet, 1954) ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะของคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) การตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert Scale (Best & Kahn 1993) ดังนี้

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็น

1.00 – 1.50 มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50 มีความคิดเห็นระดับน้อย
2.51 – 3.50 มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.51 – 4.50 มีความคิดเห็นระดับมาก
4.51 – 5.00 มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

การพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบแบบสอบถาม โดยกระบวนการนี้ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ทำการศึกษาเกี่ยวกับหลักการ ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาแบบสอบถาม โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ
2. กำหนดกรอบและแนวคิดที่จะใช้ในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย
3. สร้างเครื่องมือสำหรับวิจัยตามกรอบที่กำหนด
4. นำแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุง
5. นำเสนอเครื่องมือร่างแรกต่ออาจารย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อรับการตรวจสอบและคำแนะนำ
6. ปรับปรุงเครื่องมือตามข้อเสนอแนะและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของรายการ (IOC) โดยค่าที่ยอมรับได้มีค่าระหว่าง 0.5-1.0
7. ทดลองใช้เครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้นที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายจริง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) โดยต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 จึงจะยอมรับได้
8. หลังจากทดลองใช้และปรับปรุงเครื่องมือให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว จะนำไปเสนอต่ออาจารย์ผู้ปรึกษาอีกครั้งเพื่อทำการปรับปรุงเพิ่มเติมและจัดทำเป็นเอกสารแบบสอบถามในรูปแบบสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือการเก็บรวบรวมปริมาณโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ
3. กำหนดรหัสข้อมูล และบันทึกในระบบโปรแกรมสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินงานวิจัยแบบเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลทางสถิติผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน

2.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ t-test และ F-test โดยใช้ค่าสถิติ t-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลของข้อมูล 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้ค่าสถิติ F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลของข้อมูลตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและอาชีพ เมื่อผลการวิเคราะห์ F-test เกิดความแตกต่าง จะใช้วิธีการของ Scheffe ในการทดสอบความแตกต่าง

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
f	แทน	ความถี่
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Average)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่คำนวณจาก t-test
F	แทน	ค่าสถิติที่วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
p	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
Scheffe	หมายถึง	ค่าสถิติสำหรับการทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่พหูคูณ

4.2 ผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ไว้ 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (f)	ร้อยละ
1	เพศ		
	1. ชาย	154	40.96
	2. หญิง	222	59.04
2	อายุ		
	1. 20 - 40 ปี	217	57.71
	2. 41 - 60 ปี	141	37.50
	3. มากกว่า 60 ปี	18	4.79
3	สถานภาพ		
	1. โสด	77	20.48
	2. สมรส	294	78.19
	3. ม่ายหรือหย่า	5	1.33
4	ระดับการศึกษา		
	1. ประถมศึกษา	121	32.18
	2. มัธยมศึกษา	196	52.13
	3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	59	15.69
5	อาชีพ		
	1. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	35	9.31
	2. รับจ้าง	190	50.53
	3. ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือเกษตรกรรม	151	40.16

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 59.04 เพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.96

อายุ 20-40 ปี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 57.71 อายุ 41-60 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.79

สถานภาพสมรส จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 78.19 สถานภาพโสด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.48 สถานภาพม่ายหรือหย่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33

การศึกษา ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.13 ระดับประถม จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.18 ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69

อาชีพ รับจ้าง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือเกษตรกรรม จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.16 อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.31

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยภาพรวม

ด้าน	การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	n = 376		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.18	0.43	มาก
2.	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.13	0.48	มาก
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.14	0.39	มาก
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.13	0.41	มาก
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.12	0.42	มาก
	รวม	4.14	0.36	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อ	การให้บริการอย่างเสมอภาค ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	n = 376		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเอาใจใส่อย่างเต็มใจ	4.17	0.58	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม	4.19	0.68	มาก
3.	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.22	0.67	มาก
4.	การจัดการคิวและลำดับการให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.16	0.71	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการกับทุกคน	4.17	0.60	มาก
	รวม	**4.18**	**0.43**	**มาก**

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.22)รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การจัดการคิวและลำดับการให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ข้อ	การให้บริการที่ตรงเวลาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	n = 376		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	ระยะเวลาในการให้บริการตรงตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง	4.15	0.74	มาก
2.	มีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ	4.10	0.65	มาก
3.	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี, การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ, คนพิการ, เด็กแรกเกิด เป็นต้น	4.18	0.68	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดในระเบียบและขั้นตอน	4.07	0.65	มาก
5.	เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนหรือปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนและทันเวลา	4.13	0.69	มาก
	รวม	**4.13**	**0.48**	**มาก**

จากตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี,การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ,คนพิการ,เด็กแรกเกิด เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการตรงตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ = 4.15) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ในระเบียบและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อ	การให้บริการอย่างเพียงพอขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	n = 376		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	อาคารสถานที่มีความเหมาะสมและมีจุดรองรับผู้มารอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.12	0.65	มาก
2.	มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการที่สะดวกและเพียงพอ	4.17	0.67	มาก
3.	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.25	0.67	มาก
4.	มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ	4.23	0.68	มาก
5.	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.06	0.64	มาก
6.	มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ	4.20	0.67	มาก
7.	มีข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนสำหรับการใช้บริการ	4.08	0.58	มาก
8.	มีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม เพื่อความสะดวกสะบายของผู้รับบริการ	4.13	0.70	มาก
9.	มีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้น เช่น การวัดความดัน การให้คำปรึกษาสุขภาพ	4.05	0.66	มาก
10.	มีขั้นตอน ,ระเบียบ,และแบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.15	0.63	มาก
	รวม	**4.14**	**0.39**	**มาก**

จากตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก($\overline{X}$ =4.25) รองลงมาได้แก่ มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านมีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้น เช่น การวัดความดัน การให้คำปรึกษาสุขภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อ	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	n = 376		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	มีการให้บริการนอกสถานที่หรือนอกเวลาราชการ เช่น การรับชำระภาษี การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น	4.17	0.57	มาก
2.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การชำระภาษี การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ การจัดซื้อจัดจ้าง	4.27	0.65	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.62	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลด้วยความถูกต้องแม่นยำอย่างเท่าทันต่อเวลา	4.16	0.70	มาก
5.	มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวันเพื่อความสะดวกของประชาชน	4.17	0.70	มาก
6.	มีการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว	4.18	0.70	มาก
7.	มีระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลได้	4.03	0.66	มาก
8.	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของประชาชน	4.13	0.69	มาก
9.	มีการจัดอบรมและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.07	064	มาก
10.	มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.13	0.71	มาก
11.	การให้บริการมีความต่อเนื่องและไม่ต้องรอนานระหว่างขั้นตอนต่างๆ	4.06	0.66	มาก
	รวม	**4.13**	**0.41**	**มาก**

จากตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การชำระภาษี การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ =4.27) รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อ	การให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	n = 376		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/LINE/Facebook)	4.19	0.62	มาก
2.	มีระบบรับฟังความคิดเห็น,ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ และระบบประเมินความพึงพอใจ	4.17	068	มาก
3.	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา	4.16	0.74	มาก
4.	มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	4.22	0.69	มาก
5.	มีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.05	0.69	มาก
6.	มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การติดตามสถานะการดำเนินงาน	4.09	0.73	มาก
7.	มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยบริการรวดเร็วขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน	4.03	0.68	มาก
8.	มีการสำรองข้อมูลและจัดการปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.13	0.70	มาก
	รวม	**4.12**	**0.42**	**มาก**

จากตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.22) รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/LINE/Facebook) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยบริการรวดเร็วขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามเพศ

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	ชาย		หญิง	
		$\overline{X}$ n= 154	S.D.	$\overline{X}$ n= 222	S.D.
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.17	0.39	4.19	0.46
2.	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.10	0.46	4.15	0.50
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.15	0.34	4.14	0.43
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.15	0.39	4.12	0.42
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.11	0.38	4.14	0.45
รวม		**4.14**	**0.33**	**4.15**	**0.38**

จากตาราง 10 พบว่า ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับความพึงพอใจของเพศหญิง ($\overline{X}$ = 4.15) สูงกว่าระดับความพึงพอใจของเพศชาย ($\overline{X}$ =4.14)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามเพศ

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	t-test	df	Sig
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.51	375	0.61
2.	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	0.83	375	0.40
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.37	375	0.70
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.65	375	0.51
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.66	375	0.50
	รวม	**0.26**	**375**	**0.78**

*p ≤.05

จากตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทุกด้าน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	อายุ 20-40 ปี		อายุ 41-60 ปี		มากกว่า 60 ปี	
		$\overline{X}$ n= 217	S.D.	$\overline{X}$ n= 141	S.D.	$\overline{X}$ n= 18	S.D.
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.05	0.44	4.36	0.35	4.38	0.18
2.	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.98	0.50	4.35	0.39	4.20	0.35
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.01	0.39	4.3	0.34	4.29	0.18
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.99	0.40	4.33	0.35	4.33	0.17
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.99	0.39	4.34	0.40	4.26	0.31
	รวม	**4.00**	**0.35**	**4.34**	**0.31**	**4.29**	**0.11**

จากตาราง 12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามช่วงอายุ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.34) รองลงมา ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29)

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	8.64	2	4.32	25.91	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	62.22	373	0.19			1-3*
	รวม	70.86	375				
2.ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	11.57	2	5.78	27.56	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	78.26	373	0.21			
	รวม	89.83	375				
3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	9.64	2	4.82	36.08	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	49.84	373	0.13			1-3*
	รวม	59.48	375				
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	10.35	2	5.17	36.41	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	53.04	373	0.14			1-3*
	รวม	63.39	375				
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	10.54	2	5.27	33.64	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	58.42	373	0.15			1-3*
	รวม	68.96	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**10.04**	**2**	**5.01**	**45.75**	**0.00***	**1-2***
	ภายในกลุ่ม	**40.90**	**373**	**0.11**			**1-3***
	รวม	**50.94**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเอาใจใส่อย่างเต็มใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.00	0.02	0.97	-
	ภายในกลุ่ม	130.39	373	0.35			
	รวม	130.40	375				
2. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม	ระหว่างกลุ่ม	13.57	2	6.78	15.63	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	161.86	373	0.43			
	รวม	175.43	375				
3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	18.52	2	9.26	22.54	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	153.26	373	0.41			1-3*
	รวม	171.78	375				
4. การจัดการคิวและลำดับการให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	30.73	2	15.36	35.30	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	162.33	373	0.43			1-3*
	รวม	193.06	375				
5. เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการกับทุกคน	ระหว่างกลุ่ม	2.34	2	1.17	3.24	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	134.75	373	0.36			
	รวม	137.19	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**8.64**	**2**	**4.32**	**25.91**	**0.00***	**1-2***
	ภายในกลุ่ม	**62.20**	**373**	**0.16**			**1-3***
	รวม	**70.86**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการกับทุกคน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี สำหรับข้อ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และการจัดการคิวและลำดับการให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. ระยะเวลาในการให้บริการตรงตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	16.60	2	8.30	16.09	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	192.45	373	0.51			
	รวม	209.05	375				
2. มีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.03	2	5.01	12.27	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	152.49	373	0.40			1-3*
	รวม	162.52	375				
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี, การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ, คนพิการ ,เด็กแรกเกิด เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	11.66	2	5.83	13.31	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	163.30	373	0.43			2-3*
	รวม	174.96	375				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดในระเบียบและขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	9.25	2	4.62	11.38	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	151.51	373	0.40			1-3*
	รวม	160.76	375				
5. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนหรือปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	21.67	2	10.83	25.40	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	159.13	373	0.42			
	รวม	180.80	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**11.56**	**2**	**5.78**	**27.56**	**0.00***	**1-2***
	ภายในกลุ่ม	**78.26**	**373**	**0.21**			
	รวม	**89.82**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า ระยะเวลาในการให้บริการตรงตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง และ

เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนหรือปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนและทันเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี สำหรับข้อ มีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี, การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ, คนพิการ,เด็กแรกเกิด เป็นต้นและเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดในระเบียบและขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. อาคารสถานที่มีความเหมาะสมและมีจุดรองรับผู้มารอรับบริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	0.35	2	0.17	0.41	0.66	-
	ภายในกลุ่ม	159.51	373	0.42			
	รวม	159.86	375				
2. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการที่สะดวกและเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	6.72	2	3.36	7.72	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	162.38	373	0.43			
	รวม	169.10	375				
3. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	15.81	2	7.90	18.76	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	157.18	373	0.42			1-3*
	รวม	172.99	375				
4. มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	23.27	2	11.63	28.52	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	152.13	373	0.40			1-3*
	รวม	175.40	375				
5. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.81	2	2.90	7.20	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	150.38	373	0.40			
	รวม	155.19	375				
6. มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.95	2	8.97	21.76	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	153.86	373	0.41			2-3*
	รวม	171.81	375				
7. มีข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนสำหรับการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.67	2	3.33	10.05	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	123.76	373	0.33			1-3*
	รวม	130.43	375				
8. มีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เครื่องปรับอากาศหรือพัดลมเพื่อความสะดวกสบายของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	28.94	2	14.47	34.63	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	155.86	373	0.41			2-3*
	รวม	184.80	375				
9. มีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้นเช่นการวัด	ระหว่างกลุ่ม	8.16	2	4.08	9.72	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	156.55	373	0.42			1-3*
	รวม	164.71	375				2-3*

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
ความดันการให้คำปรึกษาสุขภาพ							
10. มีขั้นตอน ,ระเบียบ ,และแบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	14.65	2	7.32	20.23	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	135.08	373	0.36			
	รวม	149.73	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**9.64**	**2**	**4.82**	**36.08**	**0.00***	**1-2***
	ภายในกลุ่ม	**49.83**	**373**	**0.13**			**1-3***
	รวม	**59.47**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการที่สะดวกและเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และ มีขั้นตอน ,ระเบียบ,และแบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี สำหรับข้อ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ และ มีข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนสำหรับการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี สำหรับ ข้อมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการและมีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เครื่อง

ปรับอากาศหรือพัดลม เพื่อความสะดวกสบายของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี สำหรับข้อ มีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้นเช่นการวัดความดันการให้คำปรึกษาสุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปีและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. มีการให้บริการนอกสถานที่หรือนอกเวลาราชการ เช่น การรับชำระภาษี การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.00	0.01	0.98	-
	ภายในกลุ่ม	125.09	373	0.33			
	รวม	125.10	375				
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การชำระภาษี การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ การจัดซื้อจัดจ้าง	ระหว่างกลุ่ม	15.44	2	7.72	19.55	0.00*	1-2* 1-3*
	ภายในกลุ่ม	147.33	373	0.39			
	รวม	162.77	375				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4.31	2	2.15	5.59	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	143.92	373	0.38			
	รวม	148.23	375				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลด้วยความถูกต้องแม่นยำอย่างเท่าทันต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	12.91	2	6.45	13.72	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	175.52	373	0.47			
	รวม	188.43	375				
5. มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวันเพื่อความสะดวกของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	17.37	2	8.68	19.09	0.00*	1-2* 1-3*
	ภายในกลุ่ม	169.68	373	0.45			
	รวม	187.05	375				

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
6. มีการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	23.60	2	11.80	27.48	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	160.16	373	0.42			1-3*
	รวม	183.76	375				
7. มีระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลได้	ระหว่างกลุ่ม	9.82	2	4.91	11.61	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	157.79	373	0.42			
	รวม	167.61	375				
8. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	23.49	2	11.74	27.40	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	159.85	373	0.42			
	รวม	183.34	375				
9. มีการจัดอบรมและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	10.86	2	5.43	14.16	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	143.04	373	0.38			1-3*
	รวม	153.90	375				
10. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	25.13	2	12.56	27.98	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	167.48	373	0.44			2-3*
	รวม	192.61	375				
11.การให้บริการมีความต่อเนื่องและไม่ต้องรอนานระหว่างขั้นตอนต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	4.91	2	2.45	5.63	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	162.67	373	0.43			2-3*
	รวม	167.58	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**10.35**	**2**	**5.17**	**36.41**	**0.00***	**1-2***
	ภายในกลุ่ม	**53.03**	**373**	**0.14**			**1-3***
	รวม	**63.38**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลด้วยความถูกต้องแม่นยำอย่างเท่าทันต่อเวลา มีระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลได้ และ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของประชาชน แบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี สำหรับข้อ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การชำระภาษี การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ การจัดซื้อจัดจ้าง . มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวันเพื่อความสะดวกของประชาชน มีการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว และ มีการจัดอบรมและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ข้อ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการมีความต่อเนื่องและไม่ต้องรอนานระหว่างขั้นตอนต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/LINE/Facebook)	ระหว่างกลุ่ม	5.90	2	2.95	7.81	0.00*	1-3*
	ภายในกลุ่ม	140.92	373	0.37			2-3*
	รวม	146.82	375				
2. มีระบบรับฟังความคิดเห็น,ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ และระบบประเมินความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	11.71	2	5.85	13.26	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	164.70	373	0.44			
	รวม	176.41	375				
3. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	11.32	2	5.66	10.82	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	195.11	373	0.52			2-3*
	รวม	206.43	375				
4. มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.04	2	6.52	14.51	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	167.63	373	0.44			
	รวม	180.67	375				
5. มีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.80	2	3.40	7.20	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	176.13	373	0.47			1-3*
	รวม	182.93	375				
6. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การติดตามสถานะการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	26.08	2	13.04	27.75	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	175.27	373	0.47			
	รวม	201.35	375				
7. มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยบริการรวดเร็วขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	5.93	2	2.96	6.52	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	169.68	373	0.45			
	รวม	175.61	375				

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
หรือ การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน							
8. มีการสำรองข้อมูลและจัดการปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	28.10 159.24 187.34	2 373 375	14.05 0.42	32.92	0.00*	1-2*
รวม	**ระหว่างกลุ่ม** **ภายในกลุ่ม** **รวม**	**10.53** **58.42** **68.95**	**2** **373** **375**	**5.27** **0.15**	**33.64**	**0.00***	**1-2*** **1-3***

*p ≤.05

จากตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า มีระบบรับฟังความคิดเห็น,ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ และระบบประเมินความพึงพอใจ อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การติดตามสถานะการดำเนินงาน มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยบริการรวดเร็วขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์หรือ การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันและมีการสำรองข้อมูลและจัดการปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี สำหรับข้อ มีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ข้อ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/LINE/Facebook) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ข้อ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	โสด		สมรส		หม้ายหรือหย่า	
		$\overline{X}$ n= 77	S.D.	$\overline{X}$ n= 294	S.D.	$\overline{X}$ n= 5	S.D.
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.09	0.50	4.20	0.41	4.36	0.43
2.	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.02	0.54	4.16	0.47	4.00	0.63
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.01	0.50	4.18	0.35	4.10	0.58
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.02	0.51	4.17	0.36	4.07	0.75
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.97	0.55	4.18	0.37	3.95	0.47
	รวม	**4.02**	**0.44**	**4.18**	**0.33**	**4.09**	**0.52**

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมา ได้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพม่ายหรือหย่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	**แหล่งความแปรปรวน**	SS	df	MS	F	p	**ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe**
1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.88	2	0.44	2.34	0.09	-
	ภายในกลุ่ม	69.98	373	0.18			
	รวม	70.86	375				
2.ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.24	2	0.62	2.61	0.07	-
	ภายในกลุ่ม	88.59	373	0.23			
	รวม	89.83	375				
3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.81	2	0.90	5.86	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	57.67	373	0.15			
	รวม	59.48	375				
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.28	2	0.64	3.84	0.02*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	62.11	373	0.16			
	รวม	63.39	375				
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.81	2	1.40	7.91	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	66.15	373	0.17			
	รวม	68.96	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.45**	**2**	**0.72**	**5.48**	**0.00**	**1-2***
	ภายในกลุ่ม	**49.49**	**373**	**0.13**			
	รวม	**50.94**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. อาคารสถานที่มีความเหมาะสมและมีจุดรองรับผู้มารอรับบริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	2.72	2	1.36	3.23	0.04*	1-3*
	ภายในกลุ่ม	157.15	373	0.42			
	รวม	159.87	375				
2. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการที่สะดวกและเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.07	2	0.53	1.19	0.30	-
	ภายในกลุ่ม	168.03	373	0.45			
	รวม	169.10	375				
3. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.21	2	3.10	6.95	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	166.78	373	0.44			
	รวม	172.99	375				
4. มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.90	2	1.45	3.13	0.04*	-
	ภายในกลุ่ม	172.50	373	0.46			
	รวม	175.40	375				
5. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.58	2	0.79	1.90	0.15	-
	ภายในกลุ่ม	154.62	373	0.41			
	รวม	156.20	375				
6. มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.08	2	1.04	2.28	0.10	-
	ภายในกลุ่ม	169.73	373	0.45			
	รวม	171.81	375				
7. มีข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนสำหรับการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.45	2	1.72	5.07	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	126.99	373	0.34			
	รวม	130.44	375				
8. มีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม เพื่อความสะดวกสะบายของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.31	2	3.15	6.59	0.00*	1-3*
	ภายในกลุ่ม	178.49	373	0.47			2-3*
	รวม	184.80	375				

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
9. มีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้น เช่น การวัดความดัน การให้คำปรึกษาสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.60	2	1.30	2.99	0.05	-
	ภายในกลุ่ม	162.10	373	0.43			
	รวม	164.70	375				
10. มีขั้นตอน ,ระเบียบ ,และแบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	3.20	2	1.60	4.08	0.01*	-
	ภายในกลุ่ม	146.53	373	0.39			
	รวม	149.73	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.81**	**2**	**0.90**	**5.86**	**0.00***	**1-2***
	ภายในกลุ่ม	**57.66**	**373**	**0.15**			
	รวม	**59.47**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และ มีข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนสำหรับการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี สำหรับข้ออาคารสถานที่มีความเหมาะสมและมีจุดรองรับผู้มารอรับบริการอย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี และข้อมีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม เพื่อความสะดวกสบายของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. มีการให้บริการนอกสถานที่หรือนอกเวลาราชการ เช่น การรับชำระภาษี การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	0.32	2	0.16	0.48	0.61	-
	ภายในกลุ่ม	124.78	373	0.33			
	รวม	125.10	375				
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การชำระภาษี การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ การจัดซื้อจัดจ้าง	ระหว่างกลุ่ม	1.12	2	0.56	1.29	0.27	-
	ภายในกลุ่ม	161.66	373	0.43			
	รวม	162.78	375				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.81	2	0.41	1.03	0.35	-
	ภายในกลุ่ม	147.42	373	0.39			
	รวม	148.23	375				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลด้วยความถูกต้องแม่นยำอย่างเท่าทันต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.49	2	0.74	1.48	0.22	-
	ภายในกลุ่ม	186.95	373	0.50			
	รวม	188.44	375				
5. มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวันเพื่อความสะดวกของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	0.97	2	0.48	0.97	0.37	-
	ภายในกลุ่ม	186.08	373	0.49			
	รวม	187.05	375				
6. มีการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4.07	2	2.03	4.23	0.01*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	179.68	373	0.48			
	รวม	183.76	375				

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
7. มีระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลได้	ระหว่างกลุ่ม	0.80	2	0.40	0.90	0.40	-
	ภายในกลุ่ม	166.81	373	0.44			
	รวม	167.61	375				
8. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2.21	2	1.10	2.27	0.10	-
	ภายในกลุ่ม	181.14	373	0.48			
	รวม	183.35	375				
9. มีการจัดอบรมและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.98	2	1.49	3.68	0.02*	2-3*
	ภายในกลุ่ม	150.93	373	0.40			
	รวม	153.91	375				
10. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	2.51	2	1.25	2.46	0.08	-
	ภายในกลุ่ม	190.10	373	0.51			
	รวม	192.61	375				
11. การให้บริการมีความต่อเนื่องและไม่ต้องรอนานระหว่างขั้นตอนต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	3.54	2	1.77	4.03	0.01*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	164.04	373	0.44			
	รวม	167.58	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.28**	**2**	**0.64**	**3.84**	**0.02**	**1-2***
	ภายในกลุ่ม	**62.11**	**373**	**0.16**			
	รวม	**63.39**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วง

อายุ 41-60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า มีการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว และ การให้บริการมีความต่อเนื่องและไม่ต้องรอนานระหว่างขั้นตอนต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปีสำหรับข้อ มีการจัดอบรมและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ LINE/Facebook)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.03 145.79 146.82	2 373 375	0.51 0.39	1.32	0.26	-
2. มีระบบรับฟังความคิดเห็น,ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ และระบบประเมินความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.46 171.95 176.41	2 373 375	2.23 0.46	4.83	0.00*	1-2*
3. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.29 202.15 206.44	2 373 375	2.14 0.54	3.96	0.02*	1-2*
4. มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	5.87 174.80 180.67	2 373 375	2.93 0.46	6.27	0.00*	1-2*
5. มีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.54 181.38 182.92	2 373 375	0.77 0.48	1.59	0.20	-
6. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การติดตามสถานะการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	8.76 192.59 201.35	2 373 375	4.38 0.51	8.48	0.00*	1-3* 2-3*

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
7. มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยบริการรวดเร็วขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.03 173.58 175.61	2 373 375	1.01 0.46	2.18	0.11	-
8. มีการสำรองข้อมูลและจัดการปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.48 182.86 187.34	2 373 375	2.24 0.49	4.57	0.01*	1-2*
รวม	**ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม**	**2.80 66.15 68.95**	**2 373 375**	**1.40 0.17**	**7.91**	**0.00***	**1-2***

*p ≤.05

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า มีมีระบบรับฟังความคิดเห็น,ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ และระบบประเมินความพึงพอใจ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ และ มีการสำรองข้อมูลและจัดการปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี สำหรับข้อ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การติดตามสถานะการดำเนินงานผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	
		$\overline{X}$ n= 121	S.D.	$\overline{X}$ n= 196	S.D.	$\overline{X}$ n= 59	S.D.
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.16	0.47	4.23	0.37	4.07	0.49
2.	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.13	0.48	4.15	0.47	4.06	0.53
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.13	0.38	4.20	0.36	4.01	0.47
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.09	0.43	4.19	0.36	4.05	0.49
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.07	0.40	4.20	0.39	4.04	0.54
	รวม	**4.11**	**0.37**	**4.19**	**0.33**	**4.05**	**0.44**

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.19) รองลงมา ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.11) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.05)

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	1.21	2	0.60	3.24	0.04*	2-3*
	ภายในกลุ่ม	69.65	373	0.18			
	รวม	70.86	375				
2.ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.33	2	0.16	0.68	0.50	-
	ภายในกลุ่ม	89.50	373	0.24			
	รวม	89.83	375				
3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.77	2	0.59	3.54	0.03*	2-3*
	ภายในกลุ่ม	57.71	373	0.16			
	รวม	59.48	375				
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.18	2	0.59	3.54	0.06	-
	ภายในกลุ่ม	62.21	373	0.16			
	รวม	63.39	375				
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.92	2	0.96	5.36	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	67.04	373	0.18			2-3*
	รวม	68.96	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.13**	**2**	**0.56**	**4.22**	**0.01**	**2-3***
	ภายในกลุ่ม	**49.81**	**373**	**0.13**			
	รวม	**50.94**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเอาใจใส่อย่างเต็มใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.67	2	1.33	3.90	0.02*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	127.74	373	0.34			
	รวม	130.41	375				
2. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม	ระหว่างกลุ่ม	4.66	2	2.33	5.09	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	170.77	373	0.45			2-3*
	รวม	175.43	375				
3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.97	2	1.48	3.28	0.03*	-
	ภายในกลุ่ม	168.81	373	0.45			
	รวม	171.78	375				
4. การจัดการคิวและลำดับการให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.71	2	1.35	2.66	0.07	-
	ภายในกลุ่ม	190.34	373	0.51			
	รวม	193.05	375				
5. เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ กับทุกคน	ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	0.60	0.54	-
	ภายในกลุ่ม	136.65	373	0.36			
	รวม	137.09	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.21**	**2**	**0.60**	**3.24**	**0.04***	**2-3***
	ภายในกลุ่ม	**69.65**	**373**	**0.18**			
	รวม	**70.86**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและ

เอาใจใส่อย่างเต็มใจผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปีสำหรับข้อ เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 40-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. อาคารสถานที่มีความเหมาะสมและมีจุดรองรับผู้มารอรับบริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3.02	2	1.51	3.60	0.02*	1-3*
	ภายในกลุ่ม	156.84	373	0.42			
	รวม	159.86	375				
2. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการที่สะดวกและเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3.48	2	1.74	3.92	0.02*	2-3*
	ภายในกลุ่ม	165.62	373	0.44			
	รวม	169.10	375				
3. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.01	2	4.00	9.05	0.00*	2-3*
	ภายในกลุ่ม	164.98	373	0.44			
	รวม	172.99	375				
4. มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.44	2	2.22	4.84	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	170.96	373	0.45			2-3*
	รวม	175.40	375				
5. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	0.53	0.58	-
	ภายในกลุ่ม	155.75	373	0.41			
	รวม	156.29	375				
6. มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.63	2	0.82	1.79	0.16	-
	ภายในกลุ่ม	170.18	373	0.45			
	รวม	171.81	375				
7. มีข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนสำหรับการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.24	2	0.62	1.79	0.16	-
	ภายในกลุ่ม	129.20	373	0.34			
	รวม	130.44	375				
8. มีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม เพื่อความสะดวกสบายของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.80	2	0.90	1.83	0.16	-
	ภายในกลุ่ม	183.00	373	0.49			
	รวม	184.80	375				
9. มีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้น เช่น การวัด	ระหว่างกลุ่ม	1.24	2	0.62	1.41	0.24	-
	ภายในกลุ่ม	163.47	373	0.43			
	รวม	164.71	375				

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
ความดัน การให้คำปรึกษาสุขภาพ							
10. มีขั้นตอน ,ระเบียบ,และแบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.72	2	0.86	2.17	0.11	-
	ภายในกลุ่ม	148.01	373	0.39			
	รวม	149.73	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.76**	**2**	**0.88**	**5.69**	**0.00***	**2-3***
	ภายในกลุ่ม	**57.71**	**373**	**0.15**			
	รวม	**59.47**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า อาคารสถานที่มีความเหมาะสมและมีจุดรองรับผู้มารอรับบริการอย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี สำหรับข้อ มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการที่สะดวกและเพียงพอ และ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี สำหรับข้อ มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ40-60 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	**แหล่งความแปรปรวน**	SS	df	MS	F	p	**ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe**
1. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ LINE/Facebook)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.76 146.05 146.81	2 373 375	0.384 0.392	.982	0.37	-
2. มีระบบรับฟังความคิดเห็น,ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ และระบบประเมินความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.95 175.46 176.41	2 373 375	0.475 0.470	1.010	0.36	-
3. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.90 202.53 206.443	2 373 375	1.955 0.543	3.600	0.02*	2-3*
4. มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.17 178.50 180.67	2 373 375	1.08 0.47	2.26	0.10	-
5. มีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.96 181.97 182.93	2 373 375	0.48 0.48	0.98	0.37	-
6. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การติดตามสถานะการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.21 197.14 201.35	2 373 375	2.10 0.52	3.98	0.01*	1-2*
7. มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยบริการรวดเร็วขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.01 174.60 175.61	2 373 375	0.50 0.46	1.08	0.33	-

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน							
8. มีการสำรองข้อมูลและจัดการปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.46	2	4.73	9.92	0.00*	1-2*
	ภายในกลุ่ม	177.88	373	0.47			
	รวม	187.34	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.92**	**2**	**0.96**	**5.36**	**0.00***	**1-2***
	ภายในกลุ่ม	**67.03**	**373**	**0.18**			**2-3***
	รวม	**68.95**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ40-60 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การติดตามสถานการณ์ดำเนินงาน และมีการสำรองข้อมูลและจัดการปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ40-60 ปี สำหรับข้อ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ

ด้าน	**ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก**	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		รับจ้าง		ธุรกิจส่วนตัว/เกษตรกรรม	
		$\overline{X}$ n= 35	S.D.	$\overline{X}$ n= 190	S.D.	$\overline{X}$ n= 151	S.D.
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.25	0.33	4.22	0.41	4.12	0.47
2.	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.16	0.49	4.19	0.46	4.05	0.50
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.24	0.29	4.19	0.42	4.07	0.37
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.21	0.26	4.17	0.41	4.08	0.43
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.22	0.30	4.16	0.41	4.07	0.45
	รวม	**4.21**	**0.29**	**4.19**	**0.36**	**4.08**	**0.37**

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับราชการ รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.21) รองลงมา ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.19) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือเกษตรกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.08)

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	1.00	2	0.50	2.67	0.07	-
	ภายในกลุ่ม	69.86	373	0.18			
	รวม	70.86	375				
2.ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.76	2	0.87	3.72	0.02*	2-3*
	ภายในกลุ่ม	88.07	373	0.23			
	รวม	89.83	375				
3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.58	2	0.78	5.08	0.00*	2-3*
	ภายในกลุ่ม	57.90	373	0.15			
	รวม	59.48	375				
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.85	2	0.42	2.55	0.07	-
	ภายในกลุ่ม	62.54	373	0.16			
	รวม	63.39	375				
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.05	2	0.58	2.89	0.06	-
	ภายในกลุ่ม	67.91	373	0.18			
	รวม	68.96	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.19**	**2**	**0.59**	**4.44**	**0.01**	**2-3***
	ภายในกลุ่ม	**49.75**	**373**	**0.13**			
	รวม	**50.94**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือเกษตรกรรม เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการที่ตรงเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. ระยะเวลาในการให้บริการตรงตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	2.45	2	1.22	2.21	0.11	-
	ภายในกลุ่ม	206.60	373	0.55			
	รวม	209.05	375				
2. มีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.11	2	0.55	1.28	0.27	-
	ภายในกลุ่ม	161.41	373	0.43			
	รวม	162.52	375				
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี, การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ, คนพิการ, เด็กแรกเกิด เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	4.48	2	2.24	4.90	0.00*	2-3*
	ภายในกลุ่ม	170.48	373	0.45			
	รวม	174.96	375				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดในระเบียบและขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	.96	2	0.48	1.13	0.32	-
	ภายในกลุ่ม	159.79	373	0.42			
	รวม	160.75	375				
5. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนหรือปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	6.32	2	3.16	6.75	0.00*	2-3*
	ภายในกลุ่ม	174.48	373	0.46			
	รวม	180.80	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.75**	**2**	**0.87**	**3.72**	**0.02**	**2-3***
	ภายในกลุ่ม	**88.07**	**373**	**0.23**			
	รวม	**89.82**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ

มากกว่า 60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี, การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ, คนพิการ, เด็กแรกเกิด เป็นต้น และเจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนหรือปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนและทันเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
1. อาคารสถานที่มีความเหมาะสมและมีจุดรองรับผู้มารอรับบริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	0.21	2	0.10	0.25	0.77	-
	ภายในกลุ่ม	159.65	373	0.42			
	รวม	159.86	375				
2. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการ ที่สะดวกและเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3.16	2	1.58	3.56	0.02*	2-3*
	ภายในกลุ่ม	165.93	373	0.44			
	รวม	169.10	375				
3. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.60	2	0.30	0.65	0.52	-
	ภายในกลุ่ม	172.39	373	0.46			
	รวม	172.99	375				
4. มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.79	2	0.89	1.93	0.14	-
	ภายในกลุ่ม	173.60	373	0.46			
	รวม	175.39	375				
5. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	0.57	0.56	-
	ภายในกลุ่ม	155.72	373	0.41			
	รวม	156.20	375				
6. มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.45	2	3.22	7.27	0.00*	1-3*
	ภายในกลุ่ม	165.36	373	0.44			2-3*
	รวม	171.81	375				
7. มีข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนสำหรับการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.35	2	0.17	0.50	0.60	-
	ภายในกลุ่ม	130.09	373	0.34			
	รวม	130.44	375				

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p	ทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe
8. มีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม เพื่อความสะดวกสะบายของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.30	2	5.15	11.00	0.00*	1-3*
	ภายในกลุ่ม	174.50	373	0.46			2-3*
	รวม	184.80	375				
9. มีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้น เช่น การวัดความดัน การให้คำปรึกษาสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.55	2	0.77	1.77	0.17	-
	ภายในกลุ่ม	163.16	373	0.43			
	รวม	164.71	375				
10. มีขั้นตอน ,ระเบียบ ,และแบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.23	2	3.11	8.10	0.00*	1-3*
	ภายในกลุ่ม	143.50	373	0.38			2-3*
	รวม	149.73	375				
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.57**	**2**	**0.78**	**5.08**	**0.00***	**2-3***
	ภายในกลุ่ม	**57.90**	**373**	**0.15**			
	รวม	**59.47**	**375**				

*p ≤.05

จากตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อตรวจสอบรายข้อพบว่า มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการ ที่สะดวกและเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี สำหรับข้อ ที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ มีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม เพื่อความสะดวกสะบายของผู้รับบริการ และ มีขั้นตอน ,ระเบียบ,และแบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

- เพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 59.04 เพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.96
- อายุ 20-40 ปี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 57.71 อายุ 41-60 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.79
- สถานภาพสมรส จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 78.19 สถานภาพโสด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.48 สถานภาพม่ายหรือหย่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33
- การศึกษา ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.13 ระดับประถม จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.18 ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69
- อาชีพ รับจ้าง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือเกษตรกรรม จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.16 อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.31

5.1.2 ความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ย

ต่ำสุดได้แก่ การจัดการคิวและลำดับการให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.1.3 ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี,การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ,คนพิการ,เด็กแรกเกิด เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการตรงตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ในระเบียบและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.1.4 ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านมีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้น เช่น การวัดความดัน การให้คำปรึกษาสุขภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.1.5 ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การชำระภาษี การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.1.6 ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวม

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/LINE/Facebook) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยบริการรวดเร็วขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.1.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทุกด้าน

5.1.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการ

เปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือเกษตรกรรมเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอ ท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การจัดการคิวและลำดับการให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการแก่ประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นบทบาทที่เจ้าหน้าที่และบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องปฏิบัติด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ทั้งฝ่ายการเมืองท้องถิ่น ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงาน ต้องใส่ใจในการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับแนวคิดของวุฒิสาร ตันไชย. (2559) การบริการสาธารณะคือกิจกรรมหรือบริการที่ภาครัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ซึ่งบริการเหล่านี้อยู่ภายใต้การดูแลและควบคุมของหน่วยงานราชการมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับท้องถิ่นและช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน หลักการหลักในการจัดบริการสาธารณะประกอบด้วยการให้บริการที่เสมอภาคและโปร่งใส พร้อมทั้งต้องสามารถสนองตอบและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม สอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลต. (Millet, 1954) ได้เสนอมุมมองที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรุดา สมพอง. (2552) ประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1.เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง พ.ศ. 2542 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น 3.เพื่อศึกษาหาแนวทางในการ ปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นให้ดี

ยิ่งขึ้น เป็นการศึกษาวิจัย เชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด เพื่อสอบถามประชาชน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ที่เป็นตัวแทนประชากรที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ และผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา จำนวน 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อบต. ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 75.98) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมและด้านความรวดเร็ว ตามลำดับและสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์พงษ์ โกศลนิรัติวงษ์ และ สุเมธ ธุวดาราตระกูล. (2567) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 แล้วพบว่าผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ตามด้วยการให้บริการอย่างก้าวหน้า, การให้บริการที่เพียงพอ, การให้บริการที่ทันเวลา, และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้, ลักษณะที่สัมผัสได้, ความเชื่อถือได้, ความน่าเชื่อถือ, ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด บ่อเกิด. (2561) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 383 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความ เหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี,การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ,คนพิการ,เด็กแรกเกิด เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการตรงตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดในระเบียบและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริการให้กับประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมและตรงต่อเวลา ต้องถึงสำนักงานก่อนเริ่มเวลาปฏิบัติงาน เพราะประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เมื่อจำเป็นต้องติดต่อและใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเข้ามาติดต่อตั้งแต่เช้า การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่รับผิดชอบเพื่อพร้อมให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของอำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559) ได้ศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการบริการสาธารณะที่ดำเนินการโดยรัฐและหน่วยงานท้องถิ่น มีการกำหนดขอบเขต คำนิยามสำหรับบริการเหล่านี้รวมถึงการตั้งเป้าหมายในการจัดการ โครงสร้างขององค์กรที่รับผิดชอบ การกระจายอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับส่วนท้องถิ่น การแบ่งปันความรับผิดชอบและการสำรวจตัวเลือกในการจัดทำบริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการหารือของความร่วมมือระหว่างรัฐบาลกลางและหน่วยงานท้องถิ่น และการดำเนินงานผ่านภาคเอกชน เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์สำคัญในการให้บริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลต (Millet, 1954) ได้เสนอมุมมองที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้ดับหมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพลากร สุมงฺคโล. (อนุพันธ์) (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ผ่านการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ให้ผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ตอบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 371 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.85 ผู้รับบริการให้คะแนนสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และต่ำสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) นอกจากนี้ยังได้รับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ทั้งในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงเวลา การให้บริการอย่างเสมอภาค และคุณภาพของการบริการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านมีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้น เช่น การวัดความดัน การให้คำปรึกษาสุขภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริการให้กับประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่และบุคลากรควรมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรมีการจัดการที่เป็นระบบให้การต้อนรับด้วยกิริยาที่สุภาพและเป็นกันเอง ไม่ปล่อยให้ประชาชนที่มาใช้บริการต้องรอนานจนเกินไป สอดคล้องกับแนวคิดของ โทมาส (Thomas, 1979) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้ 1.ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ 2.การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง 3.ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5.การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลต (Millet, 1954) ได้เสนอมุมมองที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและ อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมด้วย จำนวนความต้องการในสถานที่ที่พอเพียง ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร เจือจันทร์. (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 368 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการตามลำดับ การศึกษานี้ยังนำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการสาธารณะในพื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง. (2565) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐของมิลเลต ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า, ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม, ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา, และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมของเทศบาลตำบลแก่นฝางก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ครอบคลุมถึงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก, และช่องทางการให้บริการ. การศึกษายังพบว่าคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยคุณภาพการให้บริการทั้งห้าด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการให้บริการได้ร้อยละ 85.30 (R^2 = 0.853) ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝางสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บริการอย่าง มีประสิทธิภาพ

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การชำระภาษี การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องสอดคล้องกับห้วงเวลาของแผนการใช้จ่ายงบประมาณและเป็นไปตามฤดูกาล เจ้าหน้าที่บางส่วนอาจจะต้องคอยติดตามงานที่ประชาชนที่มารับบริการโดยการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนภาระงานนั้น ๆ เสร็จสิ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ อัลเบิร์ต (Albrecht, 1987) ได้เสนอแนวคิด ในการให้บริการโดยเน้นการบริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกใจประชาชน เน้นความสำคัญของคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไป แต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าการบริการเป็นเรื่องที่คน จะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้บริการอย่างนั้น นอกจากนี้ อัลเบิร์ตยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่าภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมจะไม่ครบด้านไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไปนั่นหมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The service triangle) คือ 1. กลยุทธ์การบริการ (Service strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้ เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มี ความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี 2. ระบบงาน (Task system) หรือกระบวนการที่ต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้ เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนาย และประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัว สูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้บริการ ที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการ ให้บริการ 3. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึก ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความ ร่วมมือร่วมใจจากข้าราชทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความ ชัดเจน และสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลต (Millet, 1954) ได้เสนอมุมมองที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้อง พร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมงและสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทกา สายสวาท และคณะ. (2563) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอนแล้วพบว่าความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย ในอำเภอแม่ลาน้อย, จังหวัดแม่ฮ่องสอน, พบว่าอยู่ในระดับสูงโดยทั่วไป ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค, การให้บริการตรงเวลา, การให้บริการที่ก้าวหน้าและการให้บริการที่เพียงพอ

ระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ในการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/LINE/Facebook) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยบริการรวดเร็วขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สภาพสังคมในปัจจุบัน ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารมากขึ้น การติดต่อสื่อสารทำได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น การให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรปรับการบริการให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับแนวคิดของ Moore (1995) นำเสนอทฤษฎีคุณค่าสาธารณะ (Public value theory) เกี่ยวกับอิทธิพลในการบริหารภาครัฐ ว่าหน่วยงานภาครัฐควรมุ่งมั่นสร้างคุณค่าให้กับสังคม ไม่เพียงแต่ให้บริการตามหน้าที่พื้นฐานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนโดยรวม ทฤษฎีนี้ส่งเสริมให้ผู้บริหารภาครัฐมองเห็นหน้าที่ของตนเป็นการบริหารการสร้างคุณค่าสาธารณะและการพัฒนานโยบายเพื่อผลประโยชน์ของสังคม โดยมีแนวคิดดังนี้ การระบุคุณค่าสาธารณะ หน่วยงานภาครัฐต้องระบุว่าความต้องการและคุณค่าของสังคมคืออะไร และควรมีการตอบสนองอย่างไร การเสริมสร้างความไว้วางใจและความชอบธรรม ใช้กระบวนการที่โปร่งใส และมีความรับผิดชอบเพื่อสร้างความไว้วางใจจากประชาชน การประเมินผลลัพธ์ มีการตั้งเป้าหมายและวัดผลการดำเนินงานของนโยบายและบริการต่างๆ ว่าสามารถสร้างคุณค่าสาธารณะได้อย่างไร มิลเลต (Millet, 1954) ได้เสนอมุมมองที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรักษ์ ภูหิรัญและกฤษฎา มูฮัมหมัด. (2563)ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายในจังหวัดสระบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเผยว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีนัยสำคัญต่อ ความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ การให้ความมั่นใจ, การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ, การตอบสนองผู้รับบริการและความน่าเชื่อถือ การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ต่อประชาชนในเขตพื้นที่บริการ ดำเนินการด้วยความต่อเนื่องและมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของพันธุ์บุปผา ไชยโชติ. (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยใช้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้รับการบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้องในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประชาชนที่ ได้รับบริการด้านสาธารณะสุขในงานป้องกันและควบคุมโรค ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณะสุข งานรักษาความสะอาดและงานอนามัยและ สิ่งแวดล้อม ซึ่งให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการได้รับบริการด้านสาธารณสุขจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรุดา สมพอง. (2552) ประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนธาตุ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1.เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นตามภาระและหน้าที่ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง พ.ศ. 2542 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นและ 3.เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้น เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด เพื่อสอบถามประชาชน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ที่เป็นตัวแทนประชากรที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ และผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา จำนวน 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนด้วยสถิติ t-test พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลงานของอบต. ในรอบปีที่ผ่านมาไม่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ต่อประชาชนในเขตพื้นที่บริการ

เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและต่อเนื่อง ความแตกต่างด้านช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่งผลให้มีประสบการณ์และ มีมุมมองต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองประจำปีงบประมาณ 2553 ใช้วิธีการเก็บ ข้อมูล แบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายและใช้เครื่องมือทางสถิติหาค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสถานภาพของประชาชนในตำบลบางบัวทองโดยวิธีการทดสอบ สมมติฐาน t –Test และ ANOVA ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % โดย ทำการสอบถามผู้รับบริการ ที่อาศัยในตำบลบางบัวทองหมู่ที่ 1-14 ยกเว้นหมู่ 2 จำนวน 404 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับ และลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ บริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอน การให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อ วัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน ตำบลบางบัวทองที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการใน ตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและหาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ ผู้ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยผู้มีอายุ มากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านนี้มากกว่าผู้ที่มีอายุระดับอื่น

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน สืบเนื่องจากภาระหน้าที่การงาน ภาระความรับผิดชอบ ของผู้ที่มีสถานภาพโสดกับผู้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด บ่อเกิด. (2561) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับ บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 383 คน โดยใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ส่วนการ วิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test สำหรับ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีการให้บริการ แก่ประชาชนที่เน้นความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก ดังนั้นจึงมีนโนบายเชิงรุกเพื่อความ สะดวกสบายและง่ายต่อการติดต่อของประชาชน แต่ยังมีบางส่วนที่ทำได้ไม่ดีนักจึงทำให้ประชาชน ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน สืบเนื่องความรู้ในเรื่องหน้าที่และภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงประสบการณ์ที่ได้รับรู้ จากการเรียนรู้ที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองประจำปีงบประมาณ 2553 ใช้วิธีการเก็บ ข้อมูล แบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายและใช้เครื่องมือทางสถิติหาค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย หา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสถานภาพของประชาชนในตำบลบางบัวทองโดยวิธีการทดสอบ สมมติฐาน t –Test และ ANOVA ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % โดย ทำการสอบถามผู้รับบริการ ที่อาศัยในตำบลบางบัวทองหมู่ที่ 1-14 ยกเว้นหมู่ 2 จำนวน 404 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับ และลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอน การให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อ วัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน ตำบลบางบัวทองที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการใน ตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะ ผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ กับสถานภาพทางการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีความรู้ มีความพึงพอใจต่างกันในบริการ 2 ด้านคือ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้รับบริการที่มีความรู้ระดับอุดมศึกษาจะพึงพอใจน้อยกว่า ผู้มีความรู้ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา และการมีส่วนร่วมภาคประชาชนซึ่งผู้รับบริการที่มีความรู้ระดับอุดมศึกษาจะพึงพอใจน้อยกว่าผู้มีความรู้ ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำแนกตามอาชีพ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือเกษตรกรรมเมื่อ

เปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกัน อาจมีห้วงเวลาและระยะเวลาที่ไปรับบริการ จากเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน บางอาชีพอาจมีเวลาค่อนข้างจำกัดในการติดต่อรับบริการ รวมถึงความไม่สะดวกในการประกอบอาชีพ เมื่อต้องมารับบริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระกุล ปะมา (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในเดือนตุลาคม 2552 ถึงเดือน ธันวาคม 2552 จำนวน 370 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรยามาเน่ 1973 และใช้วิธีการสุ่มบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็ นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมานค่า สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-Test และการ วิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐานบางส่วนพบว่า ประชาชนที่จบการศึกษาและประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัด มหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ควรจัดให้มีบริการนอกพื้นที่เพิ่มจำนวนครั้งให้มากขึ้น เพื่อการเข้าถึงการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน และรับทราบถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน

5.3.1.2 ควรมีการจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนและวิธีการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

5.3.2.2 ควรศึกษาถึงความคุ้มค่าของโครงการ/กิจกรรมการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

กรชุลี จันทะรัง (2563). **ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรณ์พงษ์ โกศลนิรัติวงษ์และสุเมธ ธุวดาราตระกูล. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7. **วารสารรัชต์ภาคย์**. 17(52): 228 – 237.

กรรณิการ์ รุจิวรโชติ. (2563). **การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ.

กระทรวงวัฒนธรรม. (2554). **แนวนโยบายและหลักปฏิบัติในการฟื้นฟูวิถีชีวิตชาวกะเหรี่ยง**. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกษมสันต์ ยศรุ่งโรจน์. (2561) โครงการพัฒนาโดยองค์กรภาครัฐกับวัฒนธรรมชนเผ่ากะเหรี่ยง. **พิฆเนศวร์สาร** ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน 2561

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). **การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา.

จิระกุล ปะมา. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม**. ม.ป.ท.

ใจทิพย์ เย็นสุข. (2562) **การพัฒนาความสามารถการอ่านจับใจความภาษาอังกฤษโดยการสอนแบบกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนคาเบรียลอุปถัมภ์.** ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวทิยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2554). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ณฐอร เจือจันทร์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์. **วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**, 1(1), 60-66.

ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี**. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทศพันธ์ อำมวย, ธนาดุล มีโภคา, วีรชัย เฉียงพิมาย, วรวุฒิ แช่มช้อย และ สำราญ ศรีคำมูล. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. **วารสารนิสิตวัง,** *23*(2), 12-20.

ธีรวุฒิ โศภิษฐิกุล. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.

บรรณานุกรม (ต่อ)

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2552). **ผลการศึกษาความก้าวหน้าของการกระจายอำนาจในประเทศไทยและข้อเสนอ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนการกระจายอำนาจและธรรมาภิบาลท้องถิ่น**. สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นราธิป ศรีราม. (2557**). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. นนทบุรี: สานักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นันทกา สายสวาท. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยอำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค.

นัยนา สถิตเสถียร, ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์ และ จงจิต ลิอ่อนรัมย์. (2564). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์**, 8(11), 300-311.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2558). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บรรเจิด ศุภราพงศ์. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปกช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา.** การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปริญญา จเรรัชต์และคณะ. (2551). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์ เพื่อการจำหน่าย** [ออนไลน์]

ปัณณวิช ภูมิพระแสง,พระครูธีรธรรมานุยุต,ปัณณพงศ์ วงศ์ณาศรี,ปรรณพัชญ์ จิตร์จพนงค์ และจิราภรณ์ ชูชำนาญ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วารสารมงกุฎทักษิณ**, 16(2), 1-11.

พระครูสิทธิวชิราทร. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร. **วารสารปารมิตา**, 3(1), 1-13.

พระพลากร สุมงฺคโล (อนุพันธ์). (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู. **วารสาร MBUISC Journal**, 1(1), 32-40.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พันธุ์บุปผา ไชยโชติ.(2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิเชษฐ คามจังหาร. (2553). **ความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรี**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **การวัดความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.

เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝางอำเภอบ้านฝาง, จังหวัดขอนแก่น. **Journal of Roi Kaensarn Academi**, 7(11): 1–16.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551).**จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาไทย ฉบับปีพุทธศักราช 2560. (2560). เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก 6 เมษายน 2560. สืบค้นจาก https://drive.google.com/file/d/0BzTfryZhFpXjWm9ETENSZUlIZ2s/view?resourcekey=0-nG8ii_qiftHRkDTUk1xxag.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองของไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วศิน สันหกรณ์. (2557). **ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการ ซื้ออะไหล่ประดับยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์.** (ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ : กรุงเทพฯ.

วรเชษฐ์ โทอื้น, สรวิศ พรมลี, รัชฎากร เอี่ยมอำไพ และ พระณัชฐกิตติ์ ธมฺมธีโร (วิกะหะ). (2567). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์อำเภอเมืองยโสธรจังหวัดยโสธร. **วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**, 4(2), 45-61.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

ศรุดา สมพอง. (2552). **การประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศิริพร สาระบูรณ์ และ ชลธิศ ดาราวงศ์. (2565). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา. **วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 4(7), 222-233.

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และ กฤษฎา มูฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอหนองแคจังหวัดสระบุรี. **การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 15** (pp. 873-886). พระนคร: มหาวิทยาลัยรังสิต.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2553). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สดใส ธรรมรัตน์, ธัณฏิกานต์ คาวิเศษธนธรณ์, สิทธิพรร์ สุนทร, รัชนิดา ไสยรส, สถิตคุณ บุญเรือน และ ปภาวรินทร์ ทวาแสน. (2023). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566. **Journal of Modern Learning Development**, 8(10), 435-450.

สัญญา เคณาภูมิ, ภาคย์ สธนเสาวภาคย์, สนุก สิงห์มาตร, พิชิต กันยาวรรณ, ดวงตา ราชอาษา, พิกุล มีมานะ, ศุภลักษณ์ ปุระมงคล และ กฤษฎา แสนบัวคำ. (2563). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร**. สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สิทธิพรร์ สุนทร, สถิตคุณ บุญเรือน,สกนธ์ ดำสาคร, ภัณฑิลา น้อยเจริญ และรัตนาภรณ์ ธรรมโกศล. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัยจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์**, 9(11), 245-255.

สุรินทร์ ทองทศ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช. **วารสารนาคบุตรปริทรรศน์**, 15(2), 1-11.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

แสงอุษา ภู่มงคลสุริยา, ดนัย ลามคำ, และธีรวัฒน์ หินแก้ว. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. **วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 8(1), 311-326.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อภิวัฒน์ สมาธิ, พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, เสรี บุญรัตน์, และ อิศมนต์ เจียมสวัสดิ์. (2567). **การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะและการรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติครั้งที่16 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”, วันที่ 20 มีนาคม 2567, หน้า 586-592.

อรทัย ก๊กผล. (2552). **คู่คิด คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสาหรับนักบริหารท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : จรัลสนิทวงศ์การพิมพ์.

อรุณ ไชยนิตย์, เมธี ทรัพย์ประสพโชค, ศิวริน แสงอาวุธ, ภราดร กาญจนสุธรรม, พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล, ณฐกร วัชรสินธุ์, ไชยอนันต์ ตรีไพบูลย์ และ แพรภัสส์ เลิศรัฐพัชร์. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. **วารสารศิลปการจัดการ**, 7(2), 804-826.

อาศยา โชติพานิช. (2554) **การบริการที่ดี**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพ ฯ : โอเดียนสโตร์

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **วารสารการเมืองการปกครอง**, 6(1): 28.

Albrecht, Karl. (1987). **Brain Power Learn to Improve Thinking Skills**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice - Hall.

Alderfer, C. P. (1972). **Existence: Relatedness and Growth, Human Needs in Organizational Setting**. New York : Free Press.

Best and Kahn James V. (1993). **Research in Education**. 7 th ed. Boston : Allyn and Bacon. p. 246.

Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management**. 11th ed, 11th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2006). **Marketing Management**. 12th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall

Haque, S., & Conway, M. A. (2001). Sampling the process of autobiographical memory construction. *European* **Journal of Cognitive Psychology**, *13*(4), 529 – 547. https://doi.org/10.1080/09541440042000160

Herzberg, F. (1959). **The motivation to work**. New York : John.

Hornby, A.F. (2000). **Oxford Advanced Learners of Current English**. New York: Oxford University Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality**. New York: Hamper.

McClelland, David C. (1961). **The Achieving Society**. New York : D. Van Nostrand Company Ine.

Millet, J. D. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance.** New York: McGraw-Hill.

Moore, M.H. (1995) **Creating Public Value: Strategic Management in Government**. Harvard University Press, London.

Osborne, D. and Gaebler, T. (1992). **Reinventing Government**. New York, NY

Thomas, K. W. (1979). **Organizational Behavior**. Ohio: Grid.

Yamane, T. (1973). ***Statistic: An introductory analysis*** (3 rd ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการของอบต.แม่ต้าน ใน 5 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในเพื่อแสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ 20 – 40 ป ☐ 41 – 60 ป ☐ มากกว่า 60 ป

3. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ ม่าย/หย่า

4. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐มัธยมศึกษา ☐ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเอาใจใส่อย่างเต็มใจ					
2. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม					
3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
4. การจัดการคิวและลำดับการให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5.เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนหรือปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนและทันเวลา					
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
6. ระยะเวลาในการให้บริการตรงตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง					
7. มีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ					
8. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี, การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ, คนพิการ, เด็กแรกเกิด เป็นต้น					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดในระเบียบและขั้นตอน					
10. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนหรือปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนและทันเวลา					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
11. อาคารสถานที่มีความเหมาะสมและมีจุดรองรับผู้มารอรับบริการอย่างเพียงพอ					
12. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการที่สะดวกและเพียงพอ					
13. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
14. มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ					
15. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
16. มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกยสำหรับผู้มารับบริการ					
17. มีข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนสำหรับการใช้บริการ					
18.มีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม เพื่อความสะดวกสบายของผู้รับบริการ					
19. มีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้น เช่น การวัดความดัน การให้คำปรึกษาสุขภาพ					
20.มีขั้นตอน ,ระเบียบ,และแบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
21. มีการให้บริการนอกสถานที่หรือนอกเวลาราชการ เช่น การรับชำระภาษี การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น					
22. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การชำระภาษี การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ การจัดซื้อจัดจ้าง					
23. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
24. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลด้วยความถูกต้องแม่นยำอย่างเท่าทันต่อเวลา					
25. มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวันเพื่อความสะดวกของประชาชน					
26. มีการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว					
27. มีระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลได้					
28. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของประชาชน					
29. มีการจัดอบรมและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
30. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					
31.การให้บริการมีความต่อเนื่องและไม่ต้องรอนานระหว่างขั้นตอนต่างๆ					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
32. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ LINE/Facebook)					
33. มีระบบรับฟังความคิดเห็น,ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ และระบบประเมินความพึงพอใจ					
34. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา					
35. มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ					
36. มีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
37. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การติดตามสถานะการดำเนินงาน					
38. มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยบริการรวดเร็วขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน					
39.มีการสำรองข้อมูลและจัดการปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของชาติพันธุ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

นายธนัชชนม์ ธนาธิปปริพัฒน์	ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ วิทยาลัยชุมชนตาก ประธานหลักสูตรอนุปริญญา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยชุมชนตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการงานสาธารณะ) มหาลัยรามคำแหง
นายประเสริฐ อะกะเรือน	ปลัดองค์การบนิหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (วิชารัฐศาสตร์) มหาลัยรามคำแหง
ว่าที่ ร.ต.ดร.ธวัชชัย แสงแปลง	ผู้อำนวยการสถานศึกษาชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบแม่โกนเกน สพป.ตาก เขต 2 อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต การบริหารศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และเคยศึกษาหลักสูตรเลื่อนฐานะจากนายทหารชั้นประทวo เป็นนายทหารสัญญาบัตรรุ่นที่28/2557 โรงเรียนสำรองกำลัง ศูนย์กำลังสำรอง จังหวัดตาก

ภาคผนวก ค
การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของชาติพันธุ์ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ประเด็นข้อคำถาม		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3	รวม	IOC
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเอาใจใส่อย่างเต็มใจ	1	1	1	3	1.00
2	เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม	1	1	1	3	1.00
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1.00
4	การจัดการคิวและลำดับการให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1.00
5	เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการกับทุกคน	1	1	1	3	1.00
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา						
	ระยะเวลาในการให้บริการตรงตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง	1	1	1	3	1.00
7	มีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ	1	1	1	3	1.00
8	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี, การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ, คนพิการ, เด็กแรกเกิด เป็นต้น	1	1	1	3	1.00
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดในระเบียบและขั้นตอน	1	1	0	2	.66
10	เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนหรือปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนและทันเวลา	1	1	1	3	1.00

ประเด็นข้อคำถาม		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3	รวม	IOC
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
11	อาคารสถานที่มีความเหมาะสมและมีจุดรองรับผู้มารอรับบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00
12	มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการที่สะดวกและเพียงพอ	1	1	1	3	1.00
13	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	3	1.00
14	มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอและสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ	1	1	1	3	1.00
15	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	1	1	1	3	1.00
16	มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ	1	1	1	3	1.00
17	มีข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนสำหรับการใช้บริการ	1	1	1	3	1.00
18	มีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม เพื่อความสะดวกสบายของผู้รับบริการ	1	1	1	3	1.00
19	มีการให้บริการทางสุขภาพเบื้องต้น เช่น การวัดความดัน การให้คำปรึกษาสุขภาพ	1	1	1	3	1.00
20	มีขั้นตอน ,ระเบียบ,และแบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	1	0	2	.66

ประเด็นข้อคำถาม		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3	รวม	IOC
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
21	มีการให้บริการนอกสถานที่หรือนอกเวลาราชการ เช่น การรับชำระภาษี การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น	1	1	1	3	1.00
22	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การชำระภาษี การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ การจัดซื้อจัดจ้าง	1	1	1	3	1.00
23	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	1	0	1	2	.66
24	เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลด้วยความถูกต้องแม่นยำอย่างเท่าทันต่อเวลา	1	1	1	3	1.00
25	มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวันเพื่อความสะดวกของประชาชน	1	1	1	3	1.00
26	มีการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	3	1.00
27	มีระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลได้	1	1	1	3	1.00
28	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของประชาชน	1	1	1	3	1.00
29	มีการจัดอบรมและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00
30	มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	1	0	1	2	.66
31	การให้บริการมีความต่อเนื่องและไม่ต้องรอนานระหว่างขั้นตอนต่างๆ	1	1	1	3	1.00

ประเด็นข้อคำถาม		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3	รวม	IOC
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
32	มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/LINE/Facebook)	1	1	1	3	1.00
33	มีระบบรับฟังความคิดเห็น,ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์และระบบประเมินความพึงพอใจ	1	1	1	3	1.00
34	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา	1	1	1	3	1.00
35	มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ	1	1	1	3	1.00
36	มีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ	1	1	1	3	1.00
37	มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การติดตามสถานะการดำเนินงาน	1	1	1	3	1.00
38	มีระบบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยบริการรวดเร็วขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์หรือการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1.00
39	มีการสำรองข้อมูลและจัดการปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1.00

การหาค่า Reliability

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	39

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นางเบญจพร สุวรรณ์

วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2509

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 120 หมู่ที่ 4 ตำบลแม่ระมาด อำเภอแม่ระมาด
จังหวัดตาก 63140
โทรศัพท์ 089-8588892

ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าของกิจการ
สถานที่ทำงาน หุ้นส่วนผู้จัดการ หจก. สุวรรณวัสดุ ท่าสองยาง 27 ปี
516 หมู่ 2 ตำบลแม่ต้าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก 63150

ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2515-2522 ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนแม่ระมาดราษฎร์บำรุง
อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก
พ.ศ. 2523-2525 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนแม่ระมาด
อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก
พ.ศ. 2526-2529 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนตากวิทยาคม
อำเภอเมือง จังหวัดตาก
พ.ศ. 2530-2531 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ เทคนิค (ปวท.)
วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี สาขา การบัญชี
พ.ศ. 2563-2565 ปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันวิทยาลัยการจัดการแห่งแปซิฟิก
พ.ศ. 2566-2568 ปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันวิทยาลัยการจัดการแห่งแปซิฟิก