

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริการที่ไม่ตอบสนองความต้องการคนในชุมชนท้องถิ่นอย่างถูกต้อง เนื่องจากในแต่ละมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ทั่วประเทศมีปัจจัยสภาพของปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น ภูมิศาสตร์ ภูมิปัญญาวัฒนธรรมประเพณี เป็นต้น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น

ในปีพ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 (ฉบับที่ 3) ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญ ในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ในปีกลางปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ.2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อ คณะผู้บริหารและชื่อเรียก ประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วน ตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะผู้บริหาร

ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 และ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ให้ไว้ ณ วันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2562 เป็นปีที่ 4 ในรัชกาลปัจจุบัน โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมาย คือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่นจนถึงปัจจุบัน

จังหวัดยโสธรเป็นจังหวัดหนึ่งที่ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียง มีเนื้อที่ประมาณ 4,161 ตารางกิโลเมตร เป็นจังหวัดที่มีขนาดเล็กที่สุดในเขตอีสานตอนล่าง แบ่งการปกครองออกเป็น 9 อำเภอ คือ อำเภอเมืองยโสธร คำเขื่อนแก้ว ไทยเจริญ ป่าดิว เลิงนกทา กุดชุม ค้อวัง ทรายมูล และไทยเจริญ

การปกครองจากส่วนกลางได้กระจายอำนาจ เพื่อให้สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น จึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาในระดับท้องถิ่น คือราชการส่วนท้องถิ่นของจังหวัด ยโสธร ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (ทต.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข สวัสดิการสังคม การรักษาความสะอาดเรียบร้อย การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรม เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนท้องถิ่นตลอดทั้งปี กระทรวงมหาดไทย จึงได้ออกการระเบียบ “ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2) การกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการของคณะกรรมการกลาง และคณะกรรมการจังหวัด ตามวรรค

หนึ่งให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพประสิทธิผล การปฏิบัติราชการความสามารถ ความอุตสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ หลักเกณฑ์แนวทาง และวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีแก่ พนักงานส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร จึงได้กำหนดงานบริการให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการ จำนวน 4 งาน ดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ ซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจที่ใช้เป็นกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ การตอบสนอง ความสามารถในการเข้าถึงการบริการ ความสุภาพ อ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเสมอภาค การตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญและศักยภาพในการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นตรงตามความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร

2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร

3. ขอบเขตของการสำรวจ

3.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อในงานบริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ จำนวน 5,888 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้รับบริการที่เป็นตัวแทนของประชากรเขตองค์การบริหารส่วนตำบล สัมผัสที่คณะผู้วิจัยได้สำรวจและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนั้น สามารถนำไป ประยุกต์ใช้อ้างอิงกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความ เชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจคือ 375 คน

3.2 ขอบเขตเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผัส จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยกำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้สำรวจเฉพาะเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผัส อำเภอ ไทยเจริญ จังหวัดยโสธร

3.4 ขอบเขตระยะเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสัมผัสในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้ขอบเขตระยะเวลาดังนี้

1) ข้อมูลของผู้ใช้บริการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561-30 กันยายน 2562

2) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ 1-31 กรกฎาคม 2562

3) ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผัส คือ 1- 31 สิงหาคม

4. คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลทาบกเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธรนั้น คณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

4.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน มากที่สุดรูปแบบหนึ่ง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้ง ผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่นหรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น คือ 1) องค์การบริหาร

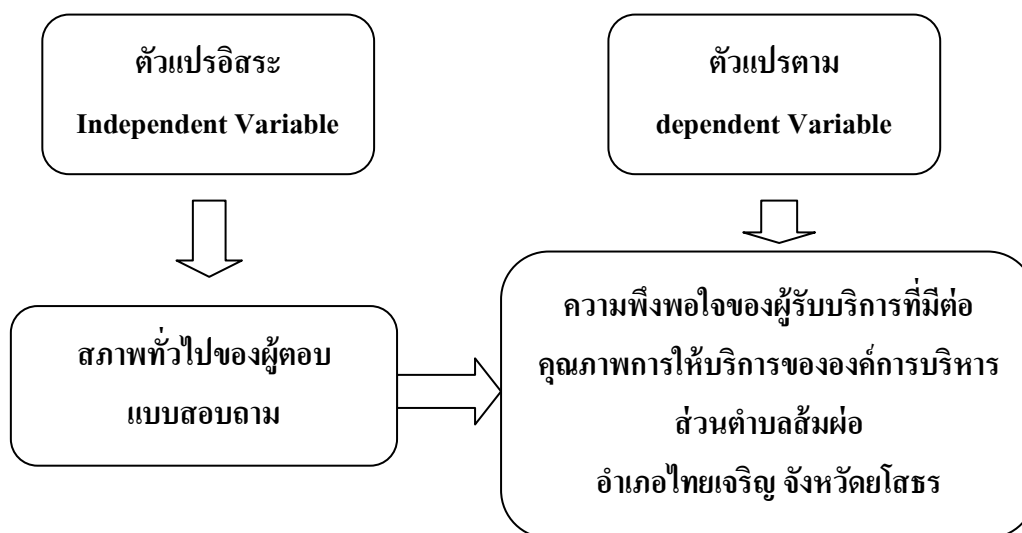
ส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

4.2 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต.เอง”

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ประจำปี 2562 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธรในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยคาดว่า ผลที่จะได้รับทราบระดับความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ และสามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ประจำปี 2562 ในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
4. การปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวัง ไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและวาทีนี้ ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของ

บุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิด ความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้ หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

1.3.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (1970) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า

มนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้นซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย ให้ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ทำงานตามที่ต้องการ

1.3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามก็คตินิยมที่ทุกคนต่างก็ค้นพบความหมายต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกันจนในที่สุดคนทุกคนต่างก็เรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกัน เหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มากน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆ ให้ประสบความสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่ง รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้า

หากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์การเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีกซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

1.3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

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

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่จะต้องตระหนักถึงภารกิจหลักในการให้บริการต่อประชาชนทุกภาคส่วนที่ขอรับบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

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

สมิต สัมฤทธิ์ (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้เกิดการบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับ

เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. บรรยากาศของความสนุกสนาน

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

วรุณพร บุญสมบัติ (2548). ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการว่า คือ ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิถีคิดวิถีทางงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.3 ลักษณะของการบริการ

กุลชน ธนาพงศธร (อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547 : 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ และ บริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
- 2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
- 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
- 4) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
- 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

สงครามชัย ลีทองดี และคณะ (2544: 14) อธิบายว่า ลักษณะของการบริการสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อ ของคำว่า **Service** อธิบายลักษณะที่ดีของการบริการไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541: 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

- 1) งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
- 2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
- 3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
- 4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อวัน เวลา ใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมา อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสถานะเท่าเทียมกัน ในด้าน กฎหมาย และการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม
- 2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ความต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การ บริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอ ภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

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

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ เป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองความต้องการผู้มารับบริการโดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ

3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้ นิยมเศรษฐกิจแบบเสรีและเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลายซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไปปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ทำให้หลายๆประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลกไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ ฯลฯ ทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจล้มสังคมเสื่อมรัฐในฐานะผู้ดูแลและจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจและการเมืองจึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นและงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้นในขณะเดียวกันกระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรีซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดที่เล็กลงมีจำนวนคนทำงานที่น้อยลงสภาวะงานที่มากขึ้นเงื่อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาลก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วยดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (As Is) ไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหาไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) อยู่ในตัวซึ่งจะทำให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์คือประสิทธิภาพการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางการมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ยึดผลลัพธ์การทำงานยึดภารกิจเป็นตัวตั้งการทำงานแบบมีส่วนร่วมและโปร่งใส

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆที่เป็นรูปธรรมมีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

3. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น
4. ลดการควบคุมจากส่วนกลางเพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน
5. ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
6. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
7. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นแนวทางดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการคือการปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงานการบริหารงานให้เป็นธรรมโปร่งใสตรวจสอบได้ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

4. การปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยคือการกระจายอำนาจบริหารงานท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยตรงได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2538 : 424-425) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปกครองซึ่งกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายๆท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้การปกครองในลักษณะนี้ถึงแม้จะเป็นอิสระแต่ก็มีได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงจากอำนาจรัฐและมิใช่เป็นอิสระในการดำเนินการทุกประเภทในท้องถิ่นได้โดยสิ้นเชิงนอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้การปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นและเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนหน่วยในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่นผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้ามาปกครองผู้กำหนดเสนอแนะนโยบายผู้ควบคุมหรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น

ลิขิต ธีรเวคิน (2540: 386) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นวิธีการซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระและได้รับอำนาจโดยอิสระ มีความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง แต่การปกครองท้องถิ่นอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ

โกวิท พวงงาม (2550:13) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการบริหารงานในแต่ละท้องถิ่นมีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระรวมทั้งอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ประยัตน์ หงษ์ทองคำ (2526 : 10) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ดังนี้

- William A. Robson ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตยขององค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมายและมีองค์การที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

- William V. Holloway กล่าวว่า “การปกครองตนเองของท้องถิ่น” หมายถึงองค์การที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้มีอำนาจปกครองตนเองมีการบริหารงานคลังของตนเองและมีสภาของท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

- Denial Wit ให้ความหมายว่า “การปกครองท้องถิ่น” หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

จากนิยามที่กล่าวมาสรุปว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยวและอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมณฑลในประเทศที่เป็นรัฐรวมโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตนเองและได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญๆ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน

4.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539: 15-16) ได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบที่สำคัญๆของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆจะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นจะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการเพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy)

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

4) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

5) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

6) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้แต่ทั้งนี้กฎข้อบังคับทั้งปวงต้องไม่ขัดต่อกฎหมายใดๆของรัฐ

8) หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม

อุทัย หิรัญโต (2523:22) ให้ความหมายว่าระบบการปกครองท้องถิ่นไทยจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 8 ประการคือ

1) สถานะตามกฎหมายหมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อกำหนดพื้นที่ระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่นปัจจัยทางภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับคือหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คนแต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วยเช่นประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากรเป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตของการปกครองที่แน่นอนมีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นเอง

6) อิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอในการทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อความมั่นคงของรัฐบาลและประชาชนโดยส่วนรวมโดยการมีอิสระในการดำเนินงานของท้องถิ่นนั้นมิได้

หมายความว่าเมื่ออิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินงานตามกรอบแห่งอำนาจตามกฎหมายเท่านั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปได้รับจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมอยู่

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ คือ เป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเรียกตัว มีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และ มีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่างๆของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง

4.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นอาจถือตามแนวความคิดของมองเตสกีเอ และลันด์ควิสท์ (Montesquier and Lanquist) ดังนี้ (ลิจิต ชีรเวกิน 2540 : 103-105)

4.3.1 แนวคิดของมองเตสกีเอ

มองเตสกีเอ นักปรัชญาชาวฝรั่งเศสสมัยคริสต์ศตวรรษที่ 19 ได้เขียนบทความสนับสนุนการปกครองท้องถิ่นในยุโรปสมัยนั้น สรุปความได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเข้มแข็งจะสามารถต่อต้านคลื่นการปฏิวัติรัฐประหารได้ และการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันการเมืองต่างๆในยุโรปมีความมั่นคงยิ่งขึ้น ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นตามแนวคิดของมองเตสกีเอในอดีตเหมาะกับความเคลื่อนไหวทางการเมืองของประเทศที่กำลังพัฒนาในปัจจุบันเพราะในประเทศเหล่านั้นมีการปฏิวัติหรือรัฐประหารบ่อยที่สุด ดังนั้นถ้าปกครองท้องถิ่นของประเทศดังกล่าวนั้นเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีการศึกษาสูงได้รับความคุ้มครองสิทธิเขา พวกเขารู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ของตนเองและกระตือรือร้นในการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองด้วยแล้ว สภาพของประชาชนดังกล่าวจะขัดขวางการปฏิวัติ หรือรัฐประหารได้ดีที่สุด เพราะไม่มีใครคิดอยากจะทำหรือถ้ามีใครจะกระทำจะต้องได้รับการต่อต้านอย่างจริงจัง

4.3.2 ประโยชน์ตามแนวคิดของลันด์ควิสท์

ลันด์ควิสท์ ได้เขียนไว้ในหนังสือวิถีทางและเป้าหมายของการกระจายอำนาจว่าการปกครองท้องถิ่นมีประโยชน์ในการช่วยส่งเสริมเสรีภาพ ความเจริญก้าวหน้าและเสถียรภาพประโยชน์เรื่องเสรีภาพนั้นดูได้จากการที่ประชาชนในท้องถิ่นเลือกตั้งผู้ปกครองท้องถิ่น และเลือกนโยบายที่จะนำมาใช้ในการปกครอง ประชาชนในท้องถิ่นย่อมแสดงออกได้ตามสิทธิของเขาส่วนประโยชน์ในด้านความเจริญก้าวหน้าของสังคมนั้น ดูได้จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏในประเทศแถบยุโรปตะวันตก โดยทั่วไปว่าการปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยให้การบริหารงานตรงตามความต้องการของประชาชนและผู้บริหารงานจะรับผิดชอบต่อประชาชนมากกว่าการบริหารงานโดยตัวแทนของรัฐบาลหรือข้าราชการ

4.3.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไป

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไปนั้นมี แต่อาจสรุปได้เป็น 2 ประการ คือ (ลิจิต ชีรเวกิน.2540 : 103)

1) ประโยชน์ในการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการที่การปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทางการเมืองและเป็นสนามแห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมืองเป็นเบื้องต้น ดังนั้นการปกครอง

ท้องถิ่นและการพัฒนาการทางการเมืองจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้นและเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยด้วยการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบอบการเมืองและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังได้กล่าวมาแล้ว

2) ประโยชน์ในการพัฒนาสังคมการพัฒนาสังคมจะต้องกระทำทั้งสามด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมมาก ในด้านการเมืองตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ส่วนด้านสังคมและเศรษฐกิจนั้น การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นต้องการอะไร ก็จะทำโครงการพัฒนาขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เช่น การบริการสังคม หรือด้านเศรษฐกิจ เช่นการจัดตลาดในชุมชน เป็นต้น โดยคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเอื้อเฟื้อต่อสังคมภายใต้การชี้แนะและการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ก็จะทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นดีขึ้นอีกทั้งบ้านเมืองก็เจริญก้าวหน้าตามไปด้วย

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีประโยชน์ทั้งด้านการเมืองและการพัฒนาสังคม โดยด้านการเมืองนั้นประชาชนผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่น สามารถกำหนดตัวผู้มาปกครองได้เอง ควบคุมผู้ปกครองได้และสามารถตรวจสอบการทำงานของนักการเมืองระดับท้องถิ่น ได้อย่างใกล้ชิดส่วนด้านการพัฒนาสังคมนั้น เป็นผลมาจากการพัฒนาด้านการเมือง กล่าวคือ การกำหนดนโยบายของผู้ปกครองจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นสามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงไปตรงมาเมื่อปัญหาของท้องถิ่นได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องโดยคนของท้องถิ่นเองแล้วเท่ากับว่าเป็นการพัฒนาสังคมท้องถิ่น

4.4 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539: 15) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

- 1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล
- 2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการเพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง
- 3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (อุทัย หิรัญโต, 2540 : 22) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบ 8 ประการ ได้แก่

3.1) มีสถานะตามกฎหมาย(Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศการปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

3.2) มีพื้นที่และระดับ (Area and Level) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและ

ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับคือหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bosa) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริหารและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3.3) มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

3.4) เป็นองค์การนิติบุคคล มีการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับและควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

3.5) มีการเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยประชาชนเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

3.6) มีอิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

3.7) มีงบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

3.8) มีการควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการนั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปรัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุม ดูแลอยู่

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2542 : 39) กล่าวว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) พื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน 2) มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน 3) มีองค์กรเป็นของตนเอง 4) มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง 5) มีการกำกับดูแลจากรัฐ

จากองค์ประกอบดังกล่าว สรุปได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีองค์ประกอบที่สำคัญคือเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมืองมีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ มีอิสระในการปกครองตนเอง มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอมีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง มีอำนาจหน้าที่ที่

เหมาะสมต่อการให้บริการมีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท และมีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

5.1 ด้านกายภาพ

5.1.1 ที่ตั้งและขนาดพื้นที่ของตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 5 ตำบลของอำเภอไทยเจริญ จังหวัด ยโสธร ที่ทำการตั้งอยู่หมู่ที่ 8 ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทยเจริญไปทางทิศตะวันตกของอำเภอไทยเจริญ ประมาณ 16 กิโลเมตร การเดินทางเข้าสู่พื้นที่โดยทางรถยนต์ ถนนสายวาริราชเดช เลิงนกทา - ยโสธร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลสามัคคี	อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร
ทิศใต้	จดตำบลคำเตย	อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันออก	จดตำบลไทยเจริญ	อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันตก	จดตำบลศรีแก้ว	อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

5.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นเป็นที่ราบพื้นที่ที่มีความชื้นเหมาะสมสำหรับการเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ และทำสวนมีลำน้ำโขงไหลผ่านและเป็นแหล่งน้ำหลักในการทำการเกษตร อุปโภค บริโภค

5.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศมีลักษณะอบอุ่นตลอดปี มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ระหว่างเดือน มีนาคม - พฤษภาคม ฤดูฝน จะมีฝนตกชุกในช่วงเดือนมิถุนายน - พฤศจิกายนและฤดูหนาว ระหว่างเดือน ธันวาคม – กุมภาพันธ์

5.2 ด้านการปกครอง

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากร/หลังคาเรือน/จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งของตำบลส้มผ่อ

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านส้มผ่อ	250	245	495	143
2	บ้านนาเงิน	391	400	791	262
3	บ้านโนนแดง	408	392	800	216
4	บ้านศรีชุมพร	357	355	712	220
5	บ้านนางาม	427	430	857	231
6	บ้านเหล่าหันทราย	469	485	954	270
7	บ้านใหม่ชมพู	260	199	459	134
8	บ้านทุ่งเศรษฐี	407	413	820	199
รวม		2,969	2,919	5,888	1,675

ที่มา : (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนและบัตรอำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ณ.มีนาคม 2557)

5.3 สภาพทางสังคม

5.3.1 สถานศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ มีโรงเรียนในพื้นที่ จำนวน 4 โรงเรียน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง

- โรงเรียนบ้านส้มผ่อ เป็นโรงเรียนขยายโอกาสสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล 1 ถึงประถมศึกษาปีที่ 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านนาเงิน
- โรงเรียนโนนแดงประชานุเคราะห์สอนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาปีที่ 1-6
- โรงเรียนบ้านนางาม สอนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาปีที่ 1-6
- โรงเรียนบ้านเหล่าหันทราย สอนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาปีที่ 1-6
- ศูนย์พัฒนาเด็กบ้านส้มผ่อ

5.3.2 สาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ มีสถานบริการด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส้มผ่อ จำนวน 1 แห่ง

5.3.3 การสังคมสงเคราะห์

การดำเนินการด้านการสงเคราะห์ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทุกข์ยากเดือดร้อนที่ช่วยตนเองไม่ได้ให้สามารถช่วยตนเองได้ รวมถึงการบรรเทาและแก้ไขปัญหาการป้องกัน

และจัดปัญหา การฟื้นฟู และปรับสภาพของบุคคล ครอบครัว เช่น ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหายาเสพติด ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคนพิการ การใช้แรงงานเด็กและสตรี ปัญหาการขาดแคลนบริการและสวัสดิการในสังคมชนบทปัญหาครอบครัว ปัญหาศีลธรรมวัฒนธรรมและปัญหาสุขภาพจิต เพื่อที่จะได้มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้แก่สังคมและประเทศชาติในที่สุด และประชากรพื้นที่ตำบลสัมผ่อ จากข้อมูลผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐ และจากองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ

5.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ ประชาชนตำบลสัมผ่อ ส่วนมากมีอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกข้าว ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ยางพารา ทำสวน รับจ้าง และอื่นๆ

5.5 การบริหารงานบุคคล

5.5.1 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ

นายครรชิต ผุดผ่อง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อเป็นหัวหน้าคณะบริหาร และมีคณะบริหารร่วมอีก จำนวน 3 คน ทำหน้าที่บริหารราชการองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ

5.5.2 สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ

นายอุทัย วันอ่อน เป็นประธานสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ เป็นหัวหน้าคณะนิติบัญญัติ และมีคณะนิติบัญญัติ ร่วมอีก จำนวน 15 คน ทำหน้าที่ตรวจสอบ/พิจารณาแผนฯ/พิจารณาข้อระเบียบราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ

5.5.3 ส่วนราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ

มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อเป็นเจ้าของงบประมาณ/หัวหน้าพนักงานส่วนท้องถิ่น และเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ/พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ แบ่งได้ดังนี้

1) สำนักงานปลัด

มีหัวหน้าสำนักปลัดและมีข้าราชการ/พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ ทำหน้าที่ราชการตามบทบาทอำนาจหน้าที่ที่กำหนด

2) กองคลัง

มีนักวิชาการจัดเก็บรายได้ (ชำนาญการ) หัวหน้าส่วนการคลังและมีข้าราชการ/พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อทำหน้าที่ราชการตามบทบาทอำนาจหน้าที่ที่กำหนด

3) กองช่าง

มีผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าส่วนกองช่างและมีข้าราชการ/พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ ทำหน้าที่ราชการตามบทบาทอำนาจหน้าที่ที่กำหนด

4) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

มีผู้อำนวยการกองการศึกษาหัวหน้าส่วนกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และมีข้าราชการ/พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสัฟฟ่อทำหน้าที่ราชการตามบทบาทอำนาจหน้าที่ที่กำหนด

5) กองสวัสดิการสังคม

มีผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคมทำหน้าที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัฟฟ่อตามบทบาทอำนาจหน้าที่ที่กำหนด

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัฟฟ่อ ประจำปี 2562 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงาน แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน มาประกอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

เบญจรัตน์ สีสองสุข. (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยสรุปใจความสำคัญได้ว่า ทำให้มหาวิทยาลัยได้เห็นถึงทัศนคติ และมุมมอง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดและการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

วรารณ คำเพชรดี. (2552) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำและด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง (2) บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรรณิ์ เดียววิเศษ. (2548, หน้า) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาผลการประเมินพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อการบริการกองการศึกษาพบว่า

ประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อการบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่าแต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆพบว่ากองช่างสุขาภิบาลกองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆคือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับนอกจากนี้ยังพบว่ามิมีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักงานช่างซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้น ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ

ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดผลการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ ดังนี้

1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ประภัสสร อะวะดี. (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโปนสาอำเภอบ่อ จังหวัดหนองคายผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโปนสา อำเภอบ่อ จังหวัดหนองคายรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความ

พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอบำบอง จังหวัดหนองคายที่จำแนกตามเพศระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลเมืองอุบลราชธานีในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนาจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับและผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมผลการศึกษพบว่าในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุดคือด้านความรวดเร็วของการให้บริการรองลงมาคือด้านความเสมอภาคของการให้บริการด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลเพศระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุรัช รัชประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา / มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษา ของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร แนะนำ / ให้ข้อมูล / ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลา การบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และ บริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบ ที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบ

การทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมิน และ ติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอสร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรารักษ์ จันทร์พุฒิพงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศ และโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขต เทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจ ด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยัง พบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรม การมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำจังหวัดเชียงรายผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ

ละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุดใน 3 อันดับแรกคือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ=76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามเพศอายุสถานภาพสมรสการศึกษาและอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าจำนวน 184 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรีโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอรองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความอึดแน่นเข้มแข็งและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรีพบว่าเพศอายุสถานภาพสมรสการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรีไม่แตกต่างกัน

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ 2.ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3.ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คนผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.9 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปีคิดเป็นร้อยละ 31.5 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.9 มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 39.8 เป็นประชาชนในพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 93.0 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.4

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณิธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณิธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่าด้านระดับการศึกษาด้านอาชีพด้านรายได้เป็นไปตามสมมติฐานส่วนด้านเพศอายุและตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

นิภาพร นินนินนันท (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน 2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยประชากรในการวิจัย คือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนจำนวน 400 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ความถี่ร้อยละและไค์สแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนอยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนอาชีพและปัจจัยด้านองค์การอื่นได้แก่การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่การได้รับบริการด้วยความเสมอภาคความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

ชนาภา ประชากรัญญกิจ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีรวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีและเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ให้บริการศาลแพ่งธนบุรีจำนวน 400 ตัวอย่างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีอยู่ในระดับปานกลางโดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการรองลงมาได้แก่ด้านราคาค่าบริการและมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านบุคลากรและลักษณะภายนอกการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศอายุสถานภาพอาชีพระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจการให้บริการที่ศาลแพ่งธนบุรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการได้แก่ช่วงเวลาที่ใช้บริการจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการระยะเวลาที่ใช้บริการสถานะในการติดต่อและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ประจำปี 2562 นี้ โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชาชนเป้าหมาย และขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. การประเมินผลและการให้คะแนน

1. ประชาชนเป้าหมาย และขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชาชนเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร จำนวน 5,888 คน

1.2 ขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชาชนที่จะทำการสำรวจมีจำนวนมากเกินไป ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของTaro Yamane เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของจำนวนประชาชนและขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05 ตามสูตร และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ดังนี้

จากสูตร

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

โดยให้ n = ขนาดของตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{5,888}{1+5,888*(0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 374.55

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ทั้งสิ้น 375 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด : 2548 หน้า 99) ดังต่อไปนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้ระดับค่าคะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้ระดับค่าคะแนน	3

พึงพอใจน้อย	ให้ระดับค่าคะแนน	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	1

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 หรือ ร้อยละ 80-89 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.50 หรือ ร้อยละ 70-79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 หรือ ร้อยละ 60-69 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้สำรวจผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม
- 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา
- 4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้างโดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

5.1 ก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนแล้วขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน

5.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

5.3 ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยมีขั้นตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ ได้รวบรวมข้อมูลตามประเด็นนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

7. การประเมินผลและการให้คะแนน

7.1 เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษดังนี้

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

7.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ระดับคะแนนมากกว่า ร้อยละ 95	ขึ้นไป เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 10 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 9 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 8 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 7 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 6 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 1 คะแนน
ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ
องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละ
ด้านได้กำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
- 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน รายด้านและรายข้อ

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	177	47.20
หญิง	198	52.80
รวม	375	100.00
2 อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	42	11.20
21 – 40 ปี	130	34.67
41 – 60 ปี	145	38.67
61 ปีขึ้นไป	58	15.46
รวม	375	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	177	47.20
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	149	39.73
ปริญญาตรี	42	11.20
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.87
รวม	375	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	41	10.94
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	93	24.80
เกษตรกร	161	42.93
นักเรียน/นักศึกษา	35	9.33
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	45	12.00
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 375 คน สรุปได้ดังนี้ เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน (ร้อยละ 52.80) และชาย จำนวน 177 คน (ร้อยละ 47.20) อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 145 คน (ร้อยละ 38.67) รองลงมา 21 – 40 ปี จำนวน 130 คน (ร้อยละ 34.67) อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน (ร้อยละ 14.46) และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 11.20) ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 177 คน (ร้อยละ 47.20) รองลงมา มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 149 คน (ร้อยละ 47.20) ระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 11.20) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.87) และอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 161 คน (ร้อยละ 42.93) รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 93 คน (ร้อยละ 24.80) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 12.00) รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 10.94) และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 35 คน (ร้อยละ 9.33) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนรายด้านและรายชื่อ

งานบริการที่ 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในงานบริการที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล สัมพ่อ อำเภอยะหริ่ง จังหวัดยะลา โดยรวมรายด้านและรายชื่อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน	4.35	0.45	มาก
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.53	0.51	มากที่สุด
3.	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.47	0.49	มาก
4.	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.58	0.39	มากที่สุด
5.	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.56	0.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.50	0.48	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.47	0.49	มาก
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.55	0.45	มากที่สุด
3.	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.58	0.48	มากที่สุด
4.	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.56	0.45	มากที่สุด
5.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.54	0.47	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการการด้วยความเต็มใจ	4.56	0.49	มากที่สุด
2.	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.60	0.46	มากที่สุด
3.	มีความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.49	0.55	มาก
4.	การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.59	0.51	มากที่สุด
5.	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.50	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.55	0.51	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.63	0.34	มากที่สุด
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.55	0.45	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.60	0.49	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.47	0.56	มาก
5	มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.56	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.56	0.46	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.54	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ ในงานบริการที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80) และ ลำดับที่ 4 มีระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$ คิดเป็นร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

บริการที่ 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการในงานบริการที่ 2 ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน	4.53	0.51	มากที่สุด
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.65	0.37	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.58	0.43	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.53	0.54	มากที่สุด
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.56	0.38	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.57	0.45	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.55	0.45	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.63	0.42	มากที่สุด
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.47	0.56	มาก
4	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.45	0.59	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.52	0.50	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการการด้วยความเต็มใจ	4.62	0.34	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีธรรมาศัยที่ดี	4.70	0.32	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.65	0.32	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน	4.68	0.43	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.50	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.63	0.39	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.55	0.49	มากที่สุด
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.54	0.44	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.52	0.47	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.48	0.57	มาก
5	มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.49	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.52	0.50	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.56	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ ในงานบริการที่ 2 ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$ คิดเป็นร้อยละ 92.60) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40) ลำดับที่ 3 มี 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

งานบริการที่ 3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในงานบริการที่ 3 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน	4.56	0.42	มากที่สุด
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.45	0.54	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.53	0.49	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.46	0.59	มาก
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.53	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.51	0.49	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.41	0.59	มาก
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.46	0.73	มาก
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.58	0.45	มากที่สุด
4	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.42	0.65	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.48	0.57	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการการด้วยความเต็มใจ	4.51	0.54	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีธรรมาศัยที่ดี	4.53	0.55	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.48	0.49	มาก
4	การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน	4.54	0.42	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.45	0.55	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.50	0.51	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.46	0.73	มาก
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.53	0.46	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.57	0.47	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.61	0.38	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.63	0.35	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.56	0.48	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.51	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ ในงานบริการที่ 3 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ใน ระดับพอใจมาก 2 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20) ลำดับที่ 3 ระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 5.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$ คิดเป็นร้อยละ 89.60) ตามลำดับ

งานบริการที่ 4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน

ผู้รับบริการในงานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน	4.58	0.24	มากที่สุด
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.55	0.45	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.57	0.43	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.55	0.43	มากที่สุด
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.51	0.76	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.55	0.46	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.54	0.35	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.58	0.39	มากที่สุด
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.54	มากที่สุด
4	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.34	0.57	มาก
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.46	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.50	0.50	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการการด้วยความเต็มใจ	4.53	0.47	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.57	0.54	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.65	0.44	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.53	0.51	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.60	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.58	0.48	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.58	0.24	มากที่สุด
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.55	0.45	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.56	0.54	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.53	0.45	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.50	0.43	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.54	0.42	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.54	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ ในงานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3 ด้าน อยู่ใน ระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$ คิดเป็นร้อยละ 91.60) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80) และระดับความพึงพอใจมาก คือ ลำดับที่ 4 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$ คิดเป็นร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกตามระดับพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และลักษณะงานการให้บริการ จำนวน 4 งาน

ลักษณะงานการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้านงานบริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.50	4.54	4.55	4.56	4.54	90.80	9
2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.57	4.52	4.63	4.52	4.56	91.20	9
3.งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.51	4.48	4.50	4.56	4.51	90.20	9
4.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.55	4.50	4.53	4.58	4.54	90.80	9
ผลรวมระดับความพึงพอใจในด้านที่ประเมิน	4.53	4.51	4.55	4.56	4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เท่ากับ 9 คะแนน		

จากตารางที่ 4.6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) ได้คะแนนเท่ากับ 9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.7 ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยแยกตามด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน	9	18.00
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	15	30.00
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	8	16.00
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	12	24.00
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	6	12.00
รวม		50	100
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1	ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	14	23.33
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	6	10.00
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	7	11.67
4	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	22	36.67
5	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	11	18.33
รวม		60	100
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการการด้วยความเต็มใจ	3	6.81
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอธยาศัยที่ดี	5	11.36
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	8	18.19
4	การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	12	27.28
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	16	36.36
รวม		44	100

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
	4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	13	31.70
2	สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4	9.75
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	9	21.95
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	5	12.20
5	มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	10	24.40
	รวม	41	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ ในด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “มีวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการ เปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก” รองลงมาคือ “สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” และ “มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว” ในส่วน ระดับความถี่น้อยที่สุดที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการในระดับความพึงพอใจ คือ “มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการการด้วยความเต็มใจ”

ตารางที่ 4.8 ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยแยกตามลักษณะงานให้บริการ จำนวน 4 งาน

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
	1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		
1	จัดงบประมาณซื้อรถขยะที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอกับความต้องการพร้อมจัดซื้อถังขยะที่ได้มาตรฐาน และให้จัดเก็บขยะสัปดาห์ละไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง	23	56.10
2	จัดงบประมาณโครงการรณรงค์การรักษาความสะอาดในแต่ละชุมชน โดยประสานขอความร่วมมือกับผู้นำ	18	43.90
	รวม	41	100
	2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		
1	สำรวจเด็กแรกเกิดเพื่อช่วยเหลือด้านสวัสดิการและติดตามผล	5	25.00
2	ส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุสนับสนุนงบประมาณ เช่น จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ	15	75.00
	รวม	20	100

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ			
1	จัดระบบการบริหารขยะบ้านทุ่งเศรษฐี ม.8 (หน้าวัด) และภาพรวมทั้งหมู่บ้าน	11	31.42
2	จัดงบประมาณซื้อรถขยะที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอกับความต้องการของชุมชน ตรวจสอบร่องระบายน้ำไม่ไหลและมีน้ำท่วมขังทุกชุมชน เช่น บ้านโนนแดง ม.3 (หน้าวัด) บ้านนางาม ม.5 เป็นต้น	24	68.58
รวม		35	100
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง			
1	อธิบาย พรบ.หรือระเบียบและขั้นตอนต่างๆเรื่องการสร้างบ้านให้ประชาชนทราบ	8	21.62
2	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบควรลงพื้นที่และเข้าร่วมประชุมรายละเอียดกับชุมชน	16	43.25
3	ป้ายประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานในการติดต่อประสานงานต้องชัดเจน	13	35.13
รวม		37	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ ในลักษณะงานให้บริการ ทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “จัดงบประมาณซื้อรถขยะที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอกับความต้องการของชุมชนตรวจสอบร่องระบายน้ำไม่ไหลและมีน้ำท่วมขังทุกชุมชน เช่น บ้านโนนแดง ม.3 (หน้าวัด) บ้านนางาม ม.5 เป็นต้น” รองลงมา คือ “จัดงบประมาณซื้อรถขยะที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอกับความต้องการพร้อมจัดซื้อถังขยะที่ได้มาตรฐาน และให้จัดเก็บขยะสัปดาห์ละไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง” และ “จัดงบประมาณโครงการรณรงค์การรักษาความสะอาดในแต่ละชุมชน โดยประสานขอความร่วมมือกับผู้นำ” ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “สำรวจเด็กแรกเกิดเพื่อช่วยเหลือด้านสวัสดิการและติดตามผล”

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2562 สามารถสรุปผลการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการในงานบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร

1. สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร จากกลุ่มตัวอย่าง 375 คน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการนั้น โดยใช้ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อย ที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความ พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอ ไทยเจริญ จังหวัดยโสธร พอสรุปได้ดังนี้

จากศึกษาสามารถแยกพิจารณาเป็นภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน นั้นได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$ คิด เป็นร้อยละ 90.60)

2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิด เป็นร้อยละ 90.20)

3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิด เป็นร้อยละ 91.00)

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิด เป็นร้อยละ 91.20)

สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่กำหนด ทั้ง 4 งานนั้น ได้ดังต่อไปนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80)

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20)

3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80)

สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80) ได้คะแนนเท่ากับ 9

2. อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร จำนวน 4 การกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง บัดนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่

อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละด้านได้กำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุป อภิปรายผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ในงานบริการที่กำหนด ทั้ง 4 ภารกิจงาน โดยประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้าน และความถี่ของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ **ลำดับที่ 1** คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอไม่แออัดสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการอย่างยิ่ง **ลำดับที่ 2** คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ การปฏิบัติหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการการด้วยความเต็มใจ การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และมีทัศนคติที่ดี มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตลอดจนการให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจนสร้างความประทับใจต่อผู้มาติดต่อราชการและผู้พบเห็นอย่างเป็นมิตร **ลำดับที่ 3** คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่จะต้องปรับปรุง คือ **ลำดับที่ 4** ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ ในงานบริการด้านนี้จะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนการเปิดให้บริการให้แก่ผู้มาติดต่อราชการได้รับประโยชน์ในวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก เพื่อการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและจะเกิดประโยชน์ต่อประชาชนนำไปสู่การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ ในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ควรวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและการให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอไม่แออัดและสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ทั้ง 4 งาน มีดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ควรจัดงบประมาณซื้อรถขยะที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอกับความต้องการพร้อมจัดซื้อถังขยะที่ได้มาตรฐาน และให้จัดเก็บขยะสัปดาห์ละไม่น้อยกว่า 2 ครั้งและจัดงบประมาณโครงการรณรงค์การรักษาความสะอาดในแต่ละชุมชน โดยประสานขอความร่วมมือกับผู้นำ

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ควรส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุสนับสนุนงบประมาณ เช่น จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุและสำรวจเด็กแรกเกิดเพื่อช่วยเหลือด้านสวัสดิการและติดตามผล

2.3 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ควรจัดงบประมาณซื้อรถขยะที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอกับความต้องการของชุมชน ตรวจสอบร่องระบายน้ำไม่ไหลและมีน้ำท่วมขังทุกชุมชน เช่น บ้านโนนแดง ม.3 (หน้าวัด) บ้านนางาม ม.5 เป็นต้น และจัดระบบการบริหารขยะบ้านทุ่งเศรษฐี ม.8 (หน้าวัด) และภาพรวมทั้งหมู่บ้าน

2.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบควรลงพื้นที่และเข้าร่วมประชุมรายละเอียดกับชุมชน คัดป้ายประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานในการติดต่อประสานงานต้องชัดเจนและอธิบาย พรบ.หรือระเบียบและขั้นตอนต่างๆเรื่องการสร้างบ้านให้ประชาชนทราบ

บรรณานุกรม

กุลธน ธนาพงศธร.การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช,2530.

เกรียงไกร นันทวัน. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

สาขาบรรณ.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสารคาม, 2546 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.
2559 ความมั่นคงของมนุษย์, 2550.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช,2545.

จินตนา บุญบงการ.จริยธรรมทางธุรกิจ.กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2545.

จिरกัญญา อ่อนละอ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัย
ราชภัฏจันทรเกษม,2546.

ฉัตรพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์,2546

ชนาภา ประชากรัญญกิจ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี,2557

ชนะดา วีระพันธ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี (2554)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส,2546.

ธารกมล อุปแก้ว.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทสยามสห บริการ
จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.การศึกษาค้นคว้าอิสระ.สำนักวิทยบริการ.
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2544

นิภาพร นินนินนันทน์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน (2556)

นิรันดร์ ปรียกุล. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง.
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,2546.

บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. หลักการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์.2548.

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ.การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน

เบญจรัตน์ สีทองสุข. รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ

ประภัสสร อะวะดี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ. ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้บริโภคจังหวัดสุพรรณบุรี
รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1. กรมปศุสัตว์
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร,2546.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น,
พ.ศ.2542.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ.2552

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ.2552

พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคม

โพนสา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2550.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะ

เป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2)

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญ

แห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2560

วรณัฐ บวรนนท์เดช. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต,2546.

วราภรณ์ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่

อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุบลราชธานี.

วรุณพร บุญสมบัติ, (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขต

พญาไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วาทีณี ไส้จ้อ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี,2549.

วิฑูรย์ สิมะโชติ. TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพมหานคร : TPA publishing,

วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์. ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000.กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิต

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์

จังหวัดนครสวรรค์ 2546.

ศิรินารถ บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุร

พักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต:

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2548.

สงครามชัย ลีทองดี. นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน.การจัดการคุณภาพ สาธารณสุข. พิมพ์

ครั้งที่ 3 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544

สมิต สัจฉกร.การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร

,2546.

สโรชา แพร่ภาษา.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา,2549.

สุรัช รัชประทาน ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่
สาขาสารภี 2546.

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกรม
สวัสดิการทหารอากาศ. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก พ.ศ. 2556 แห่งชาติ, 2544

สิริโณม พิเชษฐบุญเกียรติ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (2553)

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณีย-
ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ (2554)

Anderson,James.(1996). Public Policy Making: An Introduction. 3rd edition.

Dye, Thomas R. (1992) Understanding Public Policy.7th.ed. Englewood Cliffs,

Easton, David.(1965) A Systems Analysis of Political Life. New York : John Harper& Row.

Herzberg, Frederick. (1982). The motivation to work. New York : John Wiley and Sons.

Lasswell, Harold D. (1958). Politics: Who Gets What, When, How. New York:

Lineberry, Robert L. (1978). American Public Policy: What Government Does and

McClelland, D.C. (1988). Human Motivation.Cambridge University Press.Meridian Books.

Taro Yamane. (1973). Statistics an Introductory Analysis. New York. :

ภาคผนวก

ผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ประจำปี 2562

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไป
ปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลสมมติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง	2. อายุ ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 21 – 40 ปี ☐ 3) 41 – 60 ปี ☐ 4) 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา ☐ 3)ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี	4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) ☐ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง ☐ 3) เกษตรกรรม ☐ 4) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

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

ด้านที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
4. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
4. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 3 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
4. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
4. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ด้านที่ 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....

.....

ด้านที่ 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....

.....

ด้านที่ 3 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....

.....

ด้านที่ 4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....

.....

ภาคผนวก ข

หนังสือมอบอำนาจ

/คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ภาคผนวก ค

ภาพกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

รูปภาพการติดต่อประสานงาน/เก็บข้อมูล/กิจกรรมในงานด้านต่างๆ





