



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 5 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จำนวน 5,412 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 372 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมิน ทั้ง 5 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ได้คะแนน 9 คะแนน จำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40

1.3 ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

2.2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80

2.3 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

2.5 งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์และการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ เป็นต้น

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้ งานด้านการศึกษา สนับสนุนเครื่องเล่นเด็กเล็กทุกศูนย์ที่สังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์รับผิดชอบการปล่อยเด็กเล็กให้ตรงตามเวลาที่กำหนดงานด้านสาธารณสุขและเครื่องเล่นสำหรับเด็กเล็กอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมพบปัญหาขยะบริเวณข้างถนนภายในหมู่บ้านทำให้เกิดน้ำท่วมขังไหลไม่สะดวก เช่น หน้าบ้านนางอนงค์ ศรีเผือก หมู่ 11 ข้างถนน หมู่ 1 สายจะไปตำบลหนองหิน เป็นต้น และสนับสนุนงบประมาณและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันโรค เช่น โรคติดเชื้อโควิด 19 และการป้องกันไข้เลือดออก เป็นต้น และงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ประชาชนการไม่เข้าใจเรื่องอัตราภาษี เก็บค่าภาษี อธิบายขั้นตอนไม่ชัดเจน และจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ทุกชุมชนให้ประชาชนทราบ

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรทั้งในภาพรวม ในแต่ละด้าน และในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์อาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่พึงพอใจของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะมีมุมมองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ขอน้อมรับข้อเสนอแนะและขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย

คำนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ ตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพราะประชาชนในท้องถิ่นทราบปัญหาเป็นอย่างดีและยังมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถในการประเมินและการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้รับความไว้วางใจมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรให้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ได้ดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ คณะผู้ประเมินขอขอบคุณ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ และกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ตลอดจนประชาชนที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ จนครบถ้วนอย่างดียิ่ง

คณะผู้ประเมินและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปบูรณาการใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ
หัวหน้าโครงการวิจัย
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการสำรวจ.....	3
ค่านิยมศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
การประเมินผลและการให้คะแนน.....	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	41
สรุปผล.....	41
อภิปรายผล.....	42
ข้อเสนอแนะ.....	44
บรรณานุกรม.....	46
ภาคผนวก.....	50
ผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย.....	51
ผนวก ข ภาพการติดต่อประสานงาน/เก็บข้อมูล/กิจกรรม.....	59
ผนวก ค คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจ.....	62

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ประชากร/จำนวนหมู่บ้าน/บุคลากรทางปกครองของตำบลนาสะไมย์.....	11
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร.....	31
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมจำแนกตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน และงานที่ประเมิน 5 งาน.....	33
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	34
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	35
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 3 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	36
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	38
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 5 งานด้านการศึกษา โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	39

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ทั้งนี้ได้กำหนดพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แก้ไขเป็นเปลี่ยนแปลงฉบับที่ 2 ปี 2562 ว่าด้วย หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระในการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ตามข้อ 7 ภายใต้มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาจจัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้ ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล คือ การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตาม

วัตถุประสงค์ที่ต้องการ สนองตอบต่อความต้องการและการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ปีพ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 (ฉบับที่ 3) ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหาร และกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อคณะผู้บริหาร เรียกประธานกรรมการบริหาร โดยเปลี่ยนตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะ ผู้บริหาร ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ให้ไว้ ณ วันที่ 15 เมษายน พ.ศ.2562 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายคือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น จนถึงปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จัดตั้งขึ้นโดยมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 บัญญัติให้ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และให้โอนบรรดางบประมาณและทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล อันเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดไว้ว่าจะให้มีการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นให้อำนาจในการกำหนดนโยบาย การพัฒนา การจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และการวางผังเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการปกครองตนเองในระบอบ

ประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่ วันที่ 19 มกราคม 2539

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี, งานงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, และงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ตามกรอบงาน 4 ด้าน ดังนี้

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

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร มีหมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 13 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,412 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จำนวน 372 คน

1.3 ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร กำหนดให้ทำการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ความ

ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจ การปฏิบัติงาน จำนวน 5 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 3) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านการศึกษา

1.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินครั้งนี้ คณะผู้ประเมินกำหนดที่จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

1.5 ขอบเขตระยะเวลา

ขอบเขตระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 คณะผู้ประเมินใช้ขอบเขตระยะเวลาดังนี้

1) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยผู้ประเมินใช้ฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการตั้งแต่

1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563

2) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม 2563

3) ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร คือ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม 2563

คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 คณะผู้ประเมินกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในเชิงบวก และ/หรือ ความรู้สึกพึงพอใจในเชิงลบของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร กำหนดกรอบที่จะประเมินประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการต่างๆ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ เช่น มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม และช่องทางการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ผ่านทางโทรศัพท์เว็บไซต์ อีเมลล์ ไลน์

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน และการจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อเสนอที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

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

แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ได้สรุปแนวความคิดของนักวิชาการและนักปกครองที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้ส่วนใหญ่มิมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

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

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

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

แฮริส จี. มอนตาญ (Haris G. Montagu) (1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจาก การควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อีไมล์ เจ. ซัดดี้ (Emile J. Sady) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครอง ทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำการกิจการ ในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 4)

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

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

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

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร : 2539)

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหาร ส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขต ที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่น

นั้น เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ระดับใด จึงจะเหมาะสม

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

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

2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้น ๆ

4. เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์การที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครอง ท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมี คณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อ นำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่าง รอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบรู้การปกครอง ระบอบประชาธิปไตย แก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการ

ปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือก เข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

3. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกรู้ว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518 : 6-7) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการ ของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

3.2 การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื่องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึก ในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกุล, 2521 : 6-7)

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับ ต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่ง ของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของ ระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งขาดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิขิต ชีรเวคิน, 2525 : 3)

3.3 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาระยะของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาระยะ ของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539 : 28-29)

1) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

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

3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าว

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการ เฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้นการแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทย ผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวิระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ (วิญญู อังคนารักษ์, 2518 : 98)

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเอง ของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระ ในการ

ปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวัง ทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย (ลิขิต ชีรเวทิน, 2528 : 3-4) ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญ ของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

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

4. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

4.1 สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

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

4.3 การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการ ปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4.4 องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

4.5 การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

4.6 อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจการภายใน ขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

4.7 งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขต ที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุง ท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

4.8 การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระ ในการดำเนินงานของ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีความมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการ ดำเนินการเท่านั้น เพราะมิตะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็น รัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล, 2521 : 10) รัฐ จึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรม การปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจ อิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็น ในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครอง ตนเองอย่างกว้างขวาง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลนาสะไมย์ เป็น 1 ใน 78 ตำบลของจังหวัดยโสธร เขตอำเภอเมืองยโสธร ตำบลนาสะไมย์ มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง 4 ส่วน คือ ตำบลไผ่ ตำบลหนองเรือ ตำบลสิงห์ ตำบลหนองหิน และตำบลทุ่งแร่ ดังนี้

1.1 อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับเขตตำบลไผ่ อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจาก กิ่งกลางถนนสาธารณะ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ จรดถนนเจ้าเสด็จลง ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตาม ถนนเจ้าเสด็จ ถึงลำห้วยทวน จากกิ่งกลางลำห้วยทวนไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงบ้านหนองจาน รวม ระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 5 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดกับเขตตำบลหนองหิน อำเภอเมืองยโสธร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจาก กิ่งกลางถนนสาธารณะสายนาสะไมย์-หนองหิน ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงสายหนองศาลา-หนอง หิน รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 4.5 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดกับเขตตำบลทุ่งแร่ อำเภอเมืองยโสธร โดยมีแนวเขตเริ่มจากลำห้วย ทวน บ้านนาสินวล ตำบลหนองเรือ ไปทางทิศเหนือจนสิ้นสุดลำห้วยทวนที่บ้านหนองจาน ตำบลนาสะไมย์ รวมระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 4 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดกับเขตตำบลหนองเรือและตำบลสิงห์ อำเภอเมืองยโสธร โดยมีแนวเขต เริ่มต้นจากกิ่งกลางถนนสาธารณะสายนาสะไมย์-หนองหินไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ จรดถนนสายหนอง ไฮ ตำบลนาสะไมย์ ไปบ้านดอนกลาง ตำบลหนองเรือ ไปตามทางสาธารณะประโยชน์ จรดลำห้วยทวน ทางด้านทิศใต้ รวมระยะทางด้านทิศใต้ ประมาณ 2.5 กิโลเมตร โดยตำบลนาสะไมย์มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองยโสธร ประมาณ 15 กิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลนาสะไมย์ เป็นพื้นที่ราบลุ่มต่ำ สลับกับที่ราบสูง มีลำห้วยไหล ผ่าน จากอำเภอทรายมูลผ่านเข้าพื้นที่ตำบลนาสะไมย์ และหนองน้ำต่างในพื้นที่

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดูคือ ฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน

1.4 ลักษณะของดิน

เป็นพื้นที่ลักษณะดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับการเพาะปลูกการทำนาการทำไร่

2. เขตปกครอง

ตำบลนาสะไมย์ มีพื้นที่ในการปกครองทั้งหมด 13 หมู่บ้าน มีประชากร จำนวน 5,412 คน แยกเป็นชายจำนวน 2,781 คน และหญิง 2,724 คน แยกเป็นรายหมู่บ้านดังนี้ดังนี้

ตารางที่ 2.1ประชากร/จำนวนหมู่บ้าน/บุคลากรทางปกครองของตำบลนาสะไมย์

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	รวม
1	นาสะไมย์	254	264	518	158
2	นาสะไมย์	229	229	458	126
3	หนองไฮ	108	97	205	48
4	นาจาน	230	237	467	144
5	นาลา	65	72	137	45
6	ผือฮี	148	151	229	100
7	ชาด	248	289	573	151
8	หนองศาลา	260	254	514	143
9	นาดีน้อย	191	175	366	99
10	หนองจาน	142	144	286	85
11	นาสะไมย์	323	284	607	207
12	นาดีน้อย	195	173	368	102
13	นาสะไมย์	317	316	633	196
รวมทั้งสิ้น		2,734	2,685	5,412	1,605

* หมายเหตุ ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์

3. สภาพสังคม

3.1 การศึกษา

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการให้กับเด็ก ๆ ก่อนเข้าวัยเรียน
ในพื้นที่ปกครองจำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์บ้านนาสะไมย์
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาดีจาน
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านชาด
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านผือฮี

2) โรงเรียน จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านนาสะไมย์ เป็นโรงเรียนขยายโอกาส โดยมี นายสถิต บรรลือหาญ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

- โรงเรียนบ้านนาดีคอนจาน มี นายอำพันธ์ ชูรัตน์ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน
- โรงเรียนบ้านชาด มี นายสำรวย ผ่องใส เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน
- โรงเรียนบ้านผือฮินาลานาจาน มี นายอังกร อุ้นตา เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

3.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ	ขนาด	เตียง	-	แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน	จำนวน		1	แห่ง
- พนักงานโรงพยาบาล	จำนวน		5	คน
- สถานพยาบาลเอกชน	จำนวน		-	แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	จำนวน		-	แห่ง

3.3 อาชญากรรม

อบต.ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น ซึ่งส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาของอบต.ที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางอบต.จะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

3.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรเมืองโสธรได้แจ้งให้กับอบต.ทราบนั้นพบว่าในเขต อบต.มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำประชาชน หน่วยงานของอบต. ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของอบต.สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ด้านนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ อบต.ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ตำบลนาสะไมย์ ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือ มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่จะต้องตระหนักถึง ภารกิจหลักในการให้บริการต่อประชาชนทุกภาคส่วนที่ขอรับบริการ

1. ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะที่เดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็น กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

2.1 การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2.2 ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

2.4 มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด

2.5 ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมลล์ ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

2.6 ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

2.7 มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

2.8 มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

2.9 บรรยากาศของความสนุกสนาน

2.10 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 สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการ พัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิดวิธีการทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งใน การให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. ลักษณะของการบริการ

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

3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

3.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

3.4 หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

3.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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 ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541: 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อวัน เวลา ใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

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

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมา อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม
2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิภาพแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การ บริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอ ภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็น ประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ เป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองความต้องการผู้มารับบริการโดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวัง ไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและวาทีนี้ ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคล ด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของ

บุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขาที่มีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

3.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (1970) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้นซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนอง โดยให้ชุดแต่งกาย ให้คำรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงานตอบสนอง โดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยตามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าผู้นั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ได้ทำงานตามที่ต้องการ

3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุข

สบายและต้องการปลอดจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่นๆจะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่ต่างกันที่ความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆ ให้ประสบผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคชะตาหรือหวังผลไม่ได้

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะเฝ้าหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากที่สุดคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีกซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงาน แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน มาประกอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

สิริโถม พิเศษบุญเกียรติ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) 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 $\bar{X} = 76-80$) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุดใน 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 จังหวัดราชบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศอายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าจำนวน 184 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรีพบว่า เพศอายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน

อาภรณ์ รัตนเลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรม, เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณิยธรรมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณิยธรรม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษาด้านอาชีพ, ด้านรายได้เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศอายุและตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นิภาพร นินนินนันท (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน เพื่อศึกษาศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ, ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ร้อยละและไคว์สแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพและปัจจัยด้านองค์การอื่น ได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

เสาวรัตน์ บุญรานนท์ และอารดา ลิขิตวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษา เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/ สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.55$) ด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.81$) ด้านสังคม/สวัสดิการ ($\bar{X} = 3.74$) และด้านการศึกษา ($\bar{X} = 3.74$) และระดับพอใจ ปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ($\bar{X} = 3.00$) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแล ซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : 22 – 23) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปิงปประมาณ พ.ศ.2557 เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปิงปประมาณ พ.ศ.2557 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) โดยพึงพอใจด้าน

เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.38$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดสงขลามีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยการใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ในด้านการบริการ 5 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ครอบคลุมใน 5 งานภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$)

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.27$)

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจผู้มาใช้บริการในหน่วยงาน โดยพิจารณา

ทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 ประชาชนให้ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย ร้อยละ 96 รองลงมาตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 91 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90 และประชาชนให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ร้อยละ 85

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

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559 : 57 - 59) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

สุธรรม ขนานศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{X} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 51 – 53) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้หรือรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จำนวน 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60 4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาตาม เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.80 6. ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อในภาพรวม จำแนกตาม เรื่องที่ขอรับบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เมื่อพิจารณาตามเรื่อง ขอรับบริการ พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 35 - 36) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวม ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40

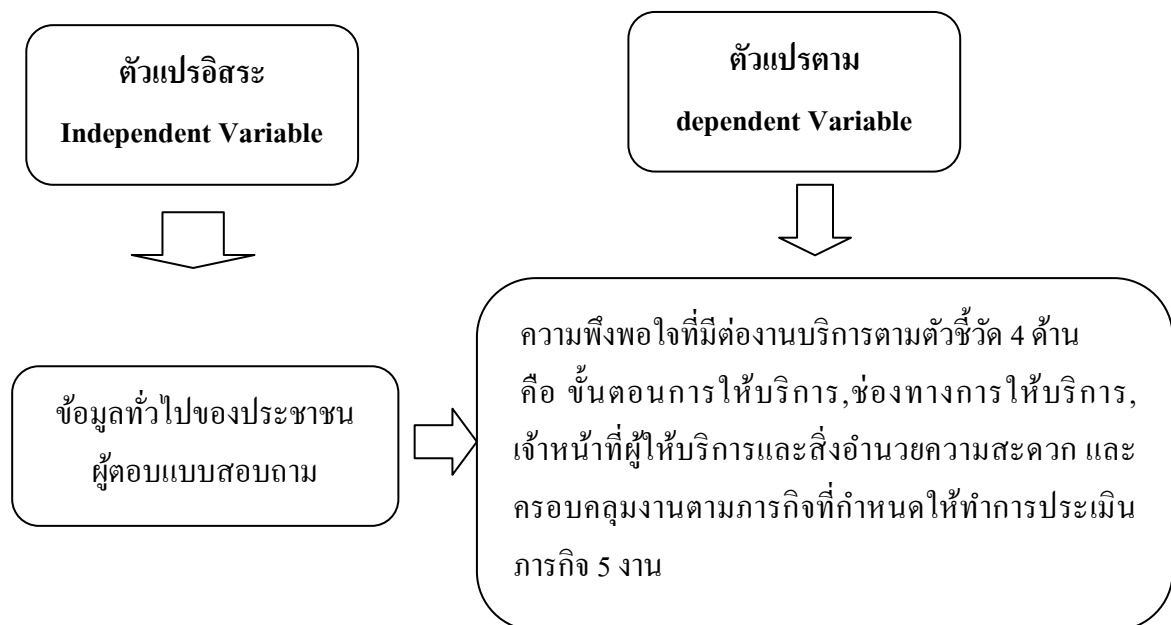
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2561 : 52 - 82) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ในงานด้านบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการสาธารณะ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน สรุปผลศึกษาพบว่า ระดับของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในงานด้านบริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะทั้ง 4 การกิจ ในภาพรวม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40) เมื่อเรียงลำดับผลการประเมินความพึงพอใจในงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน จากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพกู้ภัยธรรมชาติ: BLS และหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินระดับสูงกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี: ALS) มีผลการประเมิน

อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$ คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$ คิดเป็นร้อยละ 92.40) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) และงานด้านอื่นๆ (งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์: OTOP CENTER) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้ประเมินได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ดังจะได้นำเสนอลำดับขั้นตอนการดำเนินการประเมินต่อไป

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินการประเมิน ดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 นี้ โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชาชนเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำนวน 5,412 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

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

จากสูตร

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

โดยให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{5,412}{1 + 5,412 * (0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 372.47

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งสิ้น 372 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

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

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด และปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

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

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

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 หรือ ร้อยละ 80-89 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.50 หรือ ร้อยละ 70-79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 หรือ ร้อยละ 60-69 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ประเมินคณะผู้ประเมินใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3 จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้ง ด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหาและสำนวนภาษา

1.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้างโดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้ประเมินได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 ก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนแล้วขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน

5.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามดูว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

5.3 ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง 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

การประเมินผลและการให้คะแนน

1. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

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

2. เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 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

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ตามงานที่ประเมิน 5 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา โดยกำหนดประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะได้นำเสนอผลการประเมินตามลำดับต่อไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้ประเมินได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานที่ประเมิน 5 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานที่ประเมินและกรอบการประเมิน

ตอนที่ 3 การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังสรุปในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	177	47.59
หญิง	195	52.41
รวม	372	100.00
2 อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	47	12.63
ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี	126	33.88
ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี	140	37.63
61 ปีขึ้นไป	59	15.86
รวม	372	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	170	45.70
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	146	39.24
ปริญญาตรี	40	10.76
สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.30
รวม	372	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	39	10.49
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	105	28.22
เกษตรกร	161	43.28
นักเรียน/นักศึกษา	27	7.26
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	40	10.75
รวม	372	100.00

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 52.41 และเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 47.59

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 37.63 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.88 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.68 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.63 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.24 ระดับปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.76 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

4. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 43.28 รองลงมาคืออาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.22 อาชีพแม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 อาชีพรับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.49 และเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม จำแนกตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน และงานที่ประเมิน 5 งาน

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานที่ประเมิน 5 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม จำแนกตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน และงานที่ประเมิน 5 งาน ดังสรุปในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมจำแนกตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน และงานที่ประเมิน 5 งาน

ลักษณะงานการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้าน งาน บริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอน การ ให้บริการ	ช่องทาง การ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.57	4.58	4.68	4.53	4.59	91.80	9
2.งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.43	4.48	4.47	4.57	4.49	89.80	8
3.งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.49	4.50	4.60	4.45	4.51	90.20	9
4.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.49	4.55	4.62	4.55	4.55	91.00	9
5.งานด้านการศึกษา	4.42	4.51	4.52	4.40	4.46	89.20	8
ผลรวมระดับความพึงพอใจในด้านที่ประเมิน	4.48	4.52	4.58	4.50	ได้คะแนนเท่ากับ 9 คะแนน		
	4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40						

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม จำแนกตามงานที่ประเมิน 5 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40

เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้าน มีระดับความพึงพอใจมาก 2 ด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.52 และประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.50 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.48 ตามลำดับ และงานที่กำหนดให้ประเมิน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 งาน มีระดับความพึงพอใจมาก 2 งาน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ย 4.55 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีมียค่าเฉลี่ย 4.51 และ

ส่วนงานที่มีระดับความพึงพอใจมาก คืองานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย 4.49 และงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ

งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

นาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานที่ประเมิน 5 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ดังสรุปในตารางที่ 4.3 – 4.7

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงาน บริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.57	0.54	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.65	0.44	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.52	มาก
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.55	0.45	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.57	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.57	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.58	0.51	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.55	0.44	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.75	0.54	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.45	0.47	มาก
5	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บบ ไซต์ อีเมล ไลน์	4.55	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.58	0.48	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.76	0.65	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.78	0.25	มากที่สุด
3	กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ	4.69	0.28	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.58	0.35	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.59	0.39	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.68	0.38	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.75	0.39	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.52	0.35	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.46	0.44	มาก
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.43	0.55	มาก
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.50	0.55	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.46	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.59	0.45	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยภาพรวมในทุกด้านและในแต่ละรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.59 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.57 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

งานบริการที่ 2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.46	0.46	มาก
2.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.68	0.34	มากที่สุด
3.	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.53	มาก
4.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.35	0.45	มาก
5.	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.25	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.43	0.46	มาก
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.53	0.45	มากที่สุด
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.44	0.53	มาก
3.	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.34	0.57	มาก
4.	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.55	0.46	มากที่สุด
5.	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บ ไซต์ อีเมล ไลน์	4.53	0.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.48	0.48	มาก
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.56	0.54	มากที่สุด
2.	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.68	0.34	มากที่สุด
3.	กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ	4.43	0.53	มาก
4.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.46	0.46	มาก
5.	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.24	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.47	0.47	มาก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.68	0.34	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.58	0.51	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.60	0.46	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.50	0.43	มาก
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.51	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.57	0.44	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.49	0.46	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 พบว่า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยภาพรวม ในทุกด้านและในแต่ละรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.49 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากคือด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.48 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.47 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

งานบริการที่ 3 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงาน บริการที่ 3 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.67	0.32	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.51	0.39	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.55	มาก
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.46	0.44	มาก
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	0.45	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.49	0.43	มาก
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.42	0.57	มาก
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.32	0.56	มาก
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.55	0.45	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.58	0.39	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บ ไซด์ อีเมล ไลน์	4.62	0.29	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.50	0.45	มาก
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.68	0.34	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.63	0.34	มากที่สุด
3	กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ	4.56	0.55	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.54	0.35	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.58	0.39	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.60	0.39	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.35	0.73	มาก
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.46	0.52	มาก
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.58	0.51	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.52	0.32	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.35	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.45	0.56	มาก
รวมทุกด้าน		4.51	0.46	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 3 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยภาพรวม ในทุกด้านและในแต่ละรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.51 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.49 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.45 ตามลำดับ

งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงาน บริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมิน รายด้าน และในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.46	0.76	มาก
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.51	0.50	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.39	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.53	0.41	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.46	0.44	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.49	0.50	มาก
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.55	0.55	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.56	0.54	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.58	0.45	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.46	0.53	มาก
5	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บ ไซด์ อีเมล ไลน์	4.59	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.55	0.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.57	0.33	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.56	0.33	มากที่สุด
3	กิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ	4.58	0.24	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.76	0.44	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.65	0.39	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.62	0.35	มากที่สุด

	ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.53	0.44	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.56	0.34	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.43	0.55	มาก
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.55	0.37	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.60	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.43	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.55	0.45	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุดทั้งโดยภาพรวมในทุกด้านและในแต่ละรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.55 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.53 และประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากคือด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.49 ตามลำดับ

งานบริการที่ 5 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงาน บริการที่ 5 งานด้านการศึกษา โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.98	0.49	มาก
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.58	0.24	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.45	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.53	0.41	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.46	0.44	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.42	0.41	มาก
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.53	0.51	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.60	0.46	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.48	0.51	มาก
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.46	0.46	มาก
5	ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บ ไซค์ อีเมล ไลน์	4.46	0.52	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.51	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.68	0.39	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.58	0.24	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.34	0.55	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.53	0.41	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.46	0.44	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.52	0.41	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.55	0.34	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.46	0.46	มาก
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	3.95	0.34	มาก
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.50	0.52	มาก
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอ	4.53	0.75	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.40	0.48	มาก
รวมทุกด้าน		4.46	0.45	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 5 งานด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุดทั้งโดยภาพรวมในทุกด้านและในแต่ละรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.46 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก คือด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.42 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ เป็นต้น

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้ งานด้านการศึกษา สนับสนุนเครื่องเล่นเด็กเล็กทุกศูนย์ที่สังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์รับผิดชอบการปล่อยเด็กเล็กให้ตรงตามเวลาที่กำหนดงานด้านสาธารณสุขและเครื่องเล่นสำหรับเด็กเล็กอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย งานด้านสาธารณสุข

และสิ่งแวดล้อมพบปัญหาขยะบริเวณข้างถนนภายในหมู่บ้านทำให้เกิดน้ำท่วมขังไหลไม่สะดวก เช่น หน้าบ้านนางอนงค์ ศรีเผือก หมู่ 11 ซ้ำถนน หมู่ 1 สายจะไปตำบลหนองหิน เป็นต้น และสนับสนุนงบประมาณและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันโรค เช่น โรคติดเชื้อโควิด 19 และการป้องกันไข้เลือดออกเป็นต้น และงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ประชาชนการไม่เข้าใจเรื่องอัตราการเก็บค่าภาษี อธิบายขั้นตอนไม่ชัดเจน และจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ทุกชุมชนให้ประชาชนทราบ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, และงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ตามกรอบงาน 4 ด้าน ดังนี้

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

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ข้อเสนอแนะ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ แล้วสรุประดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่ประเมิน 5 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี, และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมจำแนกตามงานที่ประเมินและกรอบการประเมินทุกด้านอยู่ในระดับ

มากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาตามกรอบการประเมินและงานที่ประเมิน พบว่า

1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.52 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.50 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.48 ตามลำดับ

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานที่ประเมินในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3 งาน อยู่ในระดับมาก 2 งาน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ย 4.55 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ย 4.51 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย 4.49 และงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการประเมินได้ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ทั้งโดยภาพรวม, จำแนกตามงานที่ประเมิน และกรอบการประเมินทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาตามกรอบการประเมินและงานที่ประเมิน พบว่า

1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ในระดับมาก 2 ด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.52 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.50 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด 3 งาน ในระดับมากที่สุด 2 งาน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ย 4.55 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ย 4.51 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย 4.49 และงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ

จากผลการประเมินดังกล่าวจึงอภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ทั้งในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, และงานด้านการศึกษา โดยมีการดำเนินกิจกรรมตามตัวชี้วัดของ

กรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ทำให้มีผลการประเมินโดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการตามกรอบการประเมินเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ คิดเป็นร้อยละ 96.40) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ คิดเป็นร้อยละ 95.00) ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานในแต่ละส่วนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้จัดให้มีการให้บริการได้ดีมากทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย มีแผนผังแสดงแสดงขั้นตอนชัดเจน เป็นต้น ด้านต่อช่องทางการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ (กลุ่มไลน์) เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและให้คำแนะนำตลอดเวลาราชการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ หน้ากากอนามัย อ่างล้างมือ เจลฆ่าเชื้อไว้ให้บริการ เป็นต้น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนตามหลักการให้บริการของ มิลเลท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 13-14) ที่กล่าวว่า “คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service)” ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริโณม พิเศษบุญเกียรติ (2553) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ งานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ที่ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 35 - 36) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอ เมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2561 : 52 - 82) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40) อีกด้วย

เมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ดังกล่าวมาพิจารณาเทียบกับเกณฑ์การประเมินและระดับคะแนนที่กำหนด สามารถอภิปรายได้ว่า

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ได้คะแนน 9 คะแนน

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามกรอบการประเมินแต่ละด้าน มีผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40

2.3 ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00

3. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง 5 งาน มีผลการประเมินในแต่ละงาน ดังนี้

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

3.2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80

3.3 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

3.5 งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์และการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ เป็นต้น

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้ งานด้านการศึกษา สนับสนุนเครื่องเล่นเด็กเล็กทุกศูนย์ที่สังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์รับผิดชอบการปล่อยเด็กเล็กให้ตรงตามเวลาที่กำหนดงานด้านสาธารณสุขและเครื่องเล่นสำหรับเด็กเล็กอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมพบปัญหาขยะบริเวณข้างถนนภายในหมู่บ้านทำให้เกิดน้ำท่วมขังไหลไม่สะดวก เช่น หน้าบ้านนางอนงค์ ศรีเฟือก หมู่ 11 ข้างถนน หมู่ 1 สายจะไปตำบลหนองหิน เป็นต้น และสนับสนุนงบประมาณและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันโรค เช่น โรคติดเชื้อโควิด 19 และการป้องกันไข้เลือดออก เป็นต้น และงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ประชาชนการไม่เข้าใจเรื่องอัตราการเก็บค่าภาษี อธิบายขั้นตอนไม่ชัดเจน และจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ทุกชุมชนให้ประชาชนทราบ

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธรทั้งในภาพรวม ในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่

แตกต่างกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์อาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่พึงพอใจของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะมีมุมมองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ขอน้อมรับข้อเสนอแนะและขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย

บรรณานุกรม

กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

กระทรวงมหาดไทย. (2548). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย “การกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2). กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

กระทรวงมหาดไทย. (2548). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย “การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

กุลชน ชนาพงศธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช.

เกรียงไกร นันทวัน. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาบรี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสารคาม.

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2561). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำปาง.

จิตตินันท์ เดชะกุล. (2545). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช.

จินตนา บุญบงการ. (2545). จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จिरักัญญา อ่อนละอ. (2530). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย.

ชนะดา วีระพันธ์. (2554). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.

ชนาภา ประชากรชัยกิจ. (2557). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี.

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ส.เอเชียเพรส.

- ธารมกล อุปแก้ว. (2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทสยาม
สหบริการ จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). สำนัก
วิทยบริการ: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิภาพร นินนินนันท. (2556). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน.**
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง.
บ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี.**
- บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. (2548). **หลักการวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะตูรู อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดนครราชสีมา.**
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์จังหวัด
สุพรรณบุรี (รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1 กรม
ปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2542).**
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.(2559). **รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.**
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). **รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.**
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). **รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.**
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). **รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.**
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2559). **คู่มือการทำทนิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.**
- วรนุช บวรนนทเดช. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขต
หนองจอก กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์)), บัณฑิต
วิทยาลัย:มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.**
- วราภรณ์ คำเพชรดี. (2552). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี.
(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**
- วรุณพร บุญสมบัติ. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญา
ไทย. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

วาทินี ไส้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรค
เด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM คู่มือผู้องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ:TPA publishing,

วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์. ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000. กรุงเทพฯ:สถาบันเพิ่มผลผลิต

ศิรินารด บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุร
พักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2562). รายงานการประเมินผลความพึง
พอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัด
อุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2562”.

สงครามชัย ลีทองดี. นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน. (2544). การจัดการคุณภาพ สาธารณสุข.
(พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัด
อุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัด
กาญจนบุรี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ
จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.

สมิต สัมฤทธิ์.(2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์
สายธาร.

สโรชา แพร่ภาษา.(2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา. คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์:มหาวิทยาลัยบูรพา.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.

สุธรรม ขนานศักดิ์. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน
บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.

สุรัช รัชตประทาน. (2546). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เชียงใหม่ สาขาสารภี.

- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ. (สารนิพนธ์ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). รายงานผลการวิจัย โครงการ “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559.
- เสาวรัตน์ บุญรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์. (2557). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา.
- อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด. (2554). รายงานศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.
- Herzberg, Frederick. (1982). The motivation to work. New York : John Wiley and Sons.
- McClelland, D.C. (1988). Human Motivation. Cambridge University Press. Meridian Books.
- Tar Yamane. (1973). Statistics an Introductory Analysis. New York. :

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไป
ปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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/ปวช./ปวส./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 แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

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

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

ด้านที่ 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ด้านที่ 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอ					

ด้านที่ 3. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ด้านที่ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ด้านที่ 5. งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

ด้านที่ 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....

 ด้านที่ 2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....

 ด้านที่ 3 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี.....

 ด้านที่ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....

 ด้านที่ 5. งานด้านการศึกษา.....

คณะวิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการติดต่อประสานงาน/เก็บข้อมูล/กิจกรรม





ภาคผนวก ค

คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจ

รองศาสตราจารย์ ดร.อุภาพร ยูภาส	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์	รองประธานกรรมการ
นายบุญเลิศ คำศรี	กรรมการ
นางสุธีรา ไชยปัญญา	กรรมการ
ร.ต.อ.ดร.ณรงค์ ภูเขียวจิตร	กรรมการ
นายอนันต์ แสงชาติ	กรรมการ
นายทองหมูน น้อยนนท์	กรรมการ
นางสาวประภัสสร ปะนิทาณะโต	กรรมการ