

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยเริ่มวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยพระองค์ทรงมีพระราชดำริให้จัดตั้งสุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2440 และได้มีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของประชาชนจนกระทั่งปัจจุบัน พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรภาครัฐรูปแบบหนึ่งเป็นการปกครองที่กระจายอำนาจ (Decentralization) กล่าวคือ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ตราไว้ ณ วันที่ 6 เมษายน พุทธศักราช 2560 เป็นปีที่ 2 ในรัชกาลปัจจุบัน ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 249-254 รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประชาชนในพื้นที่ที่ทราบปัญหา และความต้องการ อีกทั้งได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ทั้งการบริหารงบประมาณ บุคลากรและทรัพยากร และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ทั้งนี้ได้กำหนดพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แก้ไขเป็นเปลี่ยนแปลงฉบับที่ 2 ปี 2562 ว่าด้วย หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนการบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ตามข้อ 7 ภายใต้มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นนั้นอาจจัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้ ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล คือ การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สนองต่อความต้องการและการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ และองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรงเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานรวมทั้งการบริการสาธารณะประชาชนในพื้นที่คาดหวังว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรงซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการสาธารณะในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 5 งาน ประกอบด้วย 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจในแต่ละกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย

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

2. เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี นำผลการวิจัยสำรวจที่ได้มาใช้ประกอบการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้กับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในสังกัด และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรของการวิจัย คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐบาล หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี มีหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 8,009 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จำนวน 381 คน

1.3 ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ตามภารกิจงานให้บริการ จำนวน 5 งาน ดังนี้ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจในแต่ละกรอบงานที่จะประเมิน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยสำรวจครั้งนี้ คณะผู้ประเมินกำหนดที่จะดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

1.5 ขอบเขตระยะเวลา

ขอบเขตระยะเวลาในการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2564 คณะผู้วิจัยสำรวจได้กำหนดขอบเขตระยะเวลา ดังนี้

1) การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยคณะผู้วิจัยสำรวจใช้ฐานข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564

2) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ 10 สิงหาคม - 9 ตุลาคม 2564

3) ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี คือ 10 สิงหาคม - 9 ตุลาคม 2564

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2564 คณะผู้ประเมินกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในเชิงบวก และ/หรือ ความรู้สึกพึงพอใจในเชิงลบของประชาชนในพื้นที่ท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี กำหนดกรอบที่จะประเมินประกอบด้วย

1.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่อาศัยในพื้นที่ความรับผิดชอบและเป็นผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

1.2 ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานีที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่อาศัยในพื้นที่ความรับผิดชอบและเป็นผู้มาใช้บริการ

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 4 ด้าน

2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว, ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้, มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ และขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ, สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว, มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน, มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม, และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ

2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ, การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจา สุภาพ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ, มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน, สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม, อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ และการจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

ข้อสังเกตที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงวางแผนการพัฒนาในงานด้านต่าง ๆ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลสร้างความพึงพอใจให้เกิดผู้มาใช้บริการ หรือประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี สามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานีประจำปี 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาวรรณกรรมและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. บริบททั่วไปในพื้นที่วิจัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้
ชาญวุฒิ สีบุญมา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมียุติธรรมที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญและจิรัญญา สนิทวัฒนากุล (2560) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิดำเนินการปกครองตนเอง มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารการเงินการคลัง กำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายใน

ประทาน คงฤทธิศึกษากร นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครอง ของรัฐ และโดยนัยนี้จะต้องมีการทำหน้าที่ ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุม ของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (อุทัย หิรัญโต, 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 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

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

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

2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐให้เกิดความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โกวิท พวงงาม (2552 อ้างอิงในญาเรศ อัครพัฒนานุกูล, 2556) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น และความสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

2.1 สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2.2 พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎหมายที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่

2.3 การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

2.4 องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

2.5 การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

2.6 อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

2.7 งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุง ท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

2.8 การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระ ในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีความมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็น รัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

ปริญญ์ เทวานฤมิตรกุล (2544) นำเสนอว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ให้ความเป็นอิสระแก่ประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น อาจเรียกได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศไทยเป็นอันหนึ่งอันเดียวแบ่งแยกมิได้ การให้อิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมีอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระเป็นแบบมลรัฐได้

รศ.ดร. รัตนเสริมพงศ์ (2546) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่า ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจการปกครองตนเองตามที่ได้รับกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนที่เรียกกันว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระใต้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

โกวิทย์ พวงงาม และอรุณรัตน์ อัครแสง (2547) เสนอว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนดนโยบายของตนเองตลอดจนหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

3. ความสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

3.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

3.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

3.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

3.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดลยภาพในร่างกาย 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 เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วน ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและวาทีนี้ ไ้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขาที่มีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

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

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological) ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดเพื่อความอยู่รอดและการดำรงชีพของมนุษย์ทุกๆ คน โดยหากมนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองเหล่านี้ ก็อาจทำให้มนุษย์ไม่สามารถใช้ชีวิตหรือทำงานออกมาได้ดีตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศหายใจ เสื้อผ้า ที่พักอาศัย และยังรวมไปถึงความต้องการทางเพศเพื่อการอยู่รอดของเผ่าพันธุ์มนุษย์อีกด้วย

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety) เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ก็มี ความต้องการที่มากขึ้นและมีความสลับซับซ้อนที่เพิ่มขึ้น ที่เรียกว่าความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ชีวิตรวมถึงการวางแผนสำหรับอนาคตตัวอย่างเช่น ความมั่นคงทางการเงิน การทำงาน เศรษฐกิจ ความปลอดภัยด้านสุขภาพ ทรัพย์สิน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ในการทำประกันภัยด้านต่างๆ และการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love/Belonging) มนุษย์ทุกคนต้องการเป็นที่รัก และได้รับการยอมรับในกลุ่มเพื่อน ครอบครัว คนรัก เพื่อนร่วมงาน ผู้คนในสังคม กลุ่มกิจกรรมต่างๆ โดยในขั้นนี้将有ความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์ทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ เพราะพื้นฐานของมนุษย์นั้นไม่ได้อยากอยู่อย่างโดดเดี่ยวไม่ต้องการมีความกังวล และไม่ต้องการถูกทอดทิ้ง

ขั้นที่ 4 ความเคารพนับถือ (Esteem) เมื่อความต้องการทั้ง 3 ขั้นได้รับการเติมเต็มอย่างเต็มที่แล้ว ในขั้นที่ 4 คือการได้รับความเคารพนับถือจากผู้คนรอบข้าง เพื่อให้รู้สึกว่ามีคุณค่า ไม่รู้สึกอ่อนแอหรือต่ำต้อย ตัวอย่างเช่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเด่นๆ การจบการศึกษาดีๆ การเป็นส่วนหนึ่งของทีมกีฬา การหางานอดิเรกทำต่างๆ เพื่อให้คนรอบข้างได้เห็นว่าตัวเองมีทักษะหรือความสามารถมากแค่ไหน

ขั้นที่ 5 ความสมบูรณ์แบบ (Self-actualization) จุดสูงสุดของความต้องการนั้น คือ ความสมบูรณ์แบบในชีวิตหรือเรียกได้ว่าอยากเป็นทุกๆ อย่างที่อยากเป็นในฐานะมนุษย์คนหนึ่งที่สามารถจะเป็นได้ โดยมาสโลว์เชื่อว่า มนุษย์นั้นสามารถพัฒนาขีดความสามารถและใช้มันอย่างเต็มที่ เพื่อไปสู่ความสมบูรณ์แบบมากที่สุด โดยการที่จะมาสู่ขั้นนี้ได้มนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองจากทั้ง 4 ขั้นอย่างดีที่สุดก่อน

3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จไว้ 3 อย่าง ด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่นๆจะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนชวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในเรื่องนี้รู้สิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มากน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆให้ประสบความสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ตัวเองได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไฝหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีกซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความไม่พึงพอใจในงาน 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)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ติดต่อบบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่จะต้องตระหนักถึงภารกิจหลักในการให้บริการต่อประชาชนทุกภาคส่วนที่ขอรับบริการ

1. ความหมายของการบริการ

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

จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึงสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสลายสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

Millet (1954 อ้างอิงใน อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์, 2547) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน โดยใช้มาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งมีผลทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) มีความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จำนวนการบริการที่เพียงพอเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่อึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า การบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งทำให้บุคคลเกิดความประทับใจในเวลาเดียวกัน

2. ความสำคัญของงานบริการ

ธิติมา ธรรมมา (2550) ความสำคัญของงานบริการ งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายน่าอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ” การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ นอกจากนี้ การสร้างจิตสำนึกในการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการทุกคนล้วนเป็นเหตุในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาด บกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าถูกต้องเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจการบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการบริการ (Sense of Service) ผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเรียกว่ามาตรฐานการบริการ (Standard of Service) การบริการอย่างคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีการเป็นผู้ให้บริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการจะต้องมีความเสียสละอดทน และบริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้มารับบริการ คือ

1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
2. ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)
3. ความจดจำ (Memory)
4. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
5. ความจริงใจ (Sincerity)
6. ความมีไหวพริบ (Tact)
7. ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
8. ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
9. ความเป็นมิตร (Friendliness)
10. ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

3. หน้าที่ของผู้ให้บริการ

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

- 3.1 การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า
- 3.2 ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
- 3.3 สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
- 3.4 มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด
- 3.5 ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
- 3.6 ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
- 3.7 มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง
- 3.8 มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
- 3.9 บรรยากาศของความสนุกสนาน

3.10 มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2. หลักความสม่าเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่าเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

4. ลักษณะของการบริการ

กุลธณ ธนาพงศธร (อ้างใน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547 : 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

4.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

4.2 หลักความสม่าเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่าเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

4.3 หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4.4 หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

4.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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 ความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541: 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการ หรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อวัน เวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

บริบททั่วไปในพื้นที่วิจัย

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ห่างจาก อำเภอสำโรง ประมาณ 19 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดอุบลราชธานี ประมาณ 60 กิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง เป็นที่ราบสูง สภาพดินปนทราย มีลำห้วยไหลผ่าน จำนวน 7 สาย คือ ลำห้วยข้าวสาร ลำห้วยดวน ลำห้วยคุ่ม ลำห้วยร่องเสือ ลำห้วยหนองจาน ลำห้วยคก และลำห้วยร่องขาม

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลโคกสว่าง มีสภาพภูมิอากาศ 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝนและฤดูหนาว

1.4 ลักษณะของดิน สภาพดินโดยทั่วไปของตำบลโคกสว่าง เป็นดินร่วนปนทราย ดินโคลน ดินเหนียว เหมาะแก่การปลูกพืชทั่วไป เช่น ข้าว มันสำปะหลัง ข้าวโพด เป็นต้น

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 8,009 คน แยกเป็นชาย 4,029 คน เป็นหญิง 3,977 คน และมีจำนวนครัวเรือน 2,262 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 119 คน/ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

2.1.1 ทิศเหนือ ติดต่อบ้านโคกก่อ อำเภอสำโรงและตำบลสระสมิง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

2.1.2 ทิศใต้ ติดต่อบ้านหนองกุ้ง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ

2.1.3 ทิศตะวันออก ติดต่อบ้านนาเจริญ ตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

2.1.4 ทิศตะวันตก ติดต่อบ้านขามป้อม ตำบลค้อน้อย อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเขตตำบลโคกสว่าง

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับหมู่บ้าน/ครัวเรือน/ประชากรของตำบลโคกสว่าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน	ผู้นำหมู่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านวังคก	340	306	646	188	นางสุริยา ทวีกาล
2	บ้านอุบมุง	230	226	456	146	นายคำดี บุญประชม (กำนัน)
3	บ้านโคกสว่าง	511	503	1,014	298	นายหนูกร อันโย
4	บ้านคุ่ม	508	482	990	289	นายนิมิต สมนึก
5	บ้านกะแอก	384	392	776	222	นายทิพย์ไพวรรณ ดอกดวง
6	บ้านนาดี	305	302	607	161	นายไพรัตน์ ลุนคำดี
7	บ้านสระดอกเกษ	447	421	868	225	นายบุญโถม โพธิชาติ
8	บ้านหนองนกเขียน	149	131	280	77	นายสมพร วงษาเลิศ
9	บ้านหนองหว่า	135	147	282	88	นายทองคำ ตาทุวัน
10	บ้านกะแอกเหนือ	173	207	380	100	นายคำผิง มลสิน
11	บ้านหนองอะลาง	469	484	953	270	นายบุญมี พันธุ์โสรี
12	บ้านสระดอกคูณ	378	376	754	198	นายจันทา แสนสีสุข
รวม		4,029	3,977	8,009	2,262	

หมายเหตุ : ข้อมูลจาก งานทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี
ณ เดือน มิถุนายน 2563

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

- | | |
|--|--------------|
| 3.1.1 โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา (โรงเรียนโคกสว่างคัมภีร์วิทยานุสรณ์) | จำนวน 1 แห่ง |
| 3.1.2 โรงเรียนระดับประถมศึกษา | จำนวน 6 แห่ง |
| 3.1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน 3 แห่ง |

3.2 สาธารณสุข

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 3.2.1 โรงพยาบาลของรัฐ (รพ.สต.) | จำนวน 2 แห่ง |
|--------------------------------|--------------|

3.3 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- | | |
|---------------------|---------------|
| 3.3.1 วัด/สำนักสงฆ์ | จำนวน 13 แห่ง |
| 3.3.2 โบสถ์ | จำนวน 1 แห่ง |

4. ระบบบริหารพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

- 4.1.1 เส้นทางคมนาคมภายในตำบล และระหว่างตำบลโดยส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง
- 4.1.2 ทางระหว่างหมู่บ้าน เป็นถนนลูกรังและถนนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็น คสล.

4.2 การไฟฟ้า

ตำบลโคกสว่าง มีการขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

5. ระบบเศรษฐกิจ

5.1 อาชีพ

- | | |
|-----------------------------------|-----------|
| 5.1.1 อาชีพทางการเกษตร | ร้อยละ 75 |
| 5.1.2 อาชีพรับจ้างทั่วไปและค้าขาย | ร้อยละ 15 |
| 5.1.3 อาชีพรับราชการ | ร้อยละ 10 |

5.2 หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 5.2.1 ปิมน้ำมันและก๊าซ | จำนวน 24 แห่ง |
| 5.2.2 ร้านอินเทอร์เน็ต | จำนวน 2 แห่ง |
| 5.2.3 รับซื้อของเก่า | จำนวน 1 แห่ง |
| 5.2.4 โรงสี | จำนวน 42 แห่ง |
| 5.2.5 ร้านค้า | จำนวน 71 แห่ง |
| 5.2.6 ร้านผลิตขนมจีน | จำนวน 2 แห่ง |
| 5.2.7 ร้านซ่อมรถจักรยาน / จักรยานยนต์ | จำนวน 16 แห่ง |
| 5.2.8 ร้านถ่ายรูป / ถ่ายเอกสาร | จำนวน 1 แห่ง |
| 5.2.9 ร้านเสริมสวย | จำนวน 6 แห่ง |
| 5.2.10 สถานที่สะสมอาหาร | จำนวน 9 แห่ง |

5. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.1 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

มีนายบุญศรี บุญประชม ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง เป็นหัวหน้าคณะบริหาร และมีคณะผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ, สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล, วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย, รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล, และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น หรือให้เป็นไปตามบทบาทอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 หรือกฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

5.2 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

มีนายเข้มทอง บุญประชม ตำแหน่ง ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างเป็นหัวหน้าคณะนิติบัญญัติและมีคณะนิติบัญญัติ ทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล, พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม, และควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ หรือให้เป็นไปตามบทบาทอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562

5.3 ส่วนราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

มีนายสิทธิชัย แสงเขียว ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างเป็นเจ้าหน้าที่งบประมาณ/หัวหน้าพนักงานส่วนท้องถิ่นและเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ/พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นสำนัก กองและส่วน ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายบทบาทอำนาจหน้าที่โดยไม่ขัดต่อกฎหมายกำหนด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงาน แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน มาประกอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศอายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าจำนวน 184 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรีพบว่า เพศอายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

นิภาพร นินนินนท (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ, ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ร้อยละและไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพและปัจจัยด้านองค์การอันได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และอารดา ลิขิตวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/ สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด 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 ($\bar{X} = 3.00$) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูลโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($X = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($X = 4.64$) โดย

ผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินการการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($X = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ($X = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($X = 4.60$)

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

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุนทรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($X = 4.26$) เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ($X = 4.30$) โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี ($X = 4.33$) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ($X = 4.27$)

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ (2559) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอน้ำหนาว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจผู้มาใช้บริการในหน่วยงาน โดยพิจารณาทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 ประชาชนให้ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย ร้อยละ 96 รองลงมาตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 91 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90 และประชาชนให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน ร้อยละ 85

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จ.จังหวัดกาญจนบุรี 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 มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) 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 ผลการวิจัยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

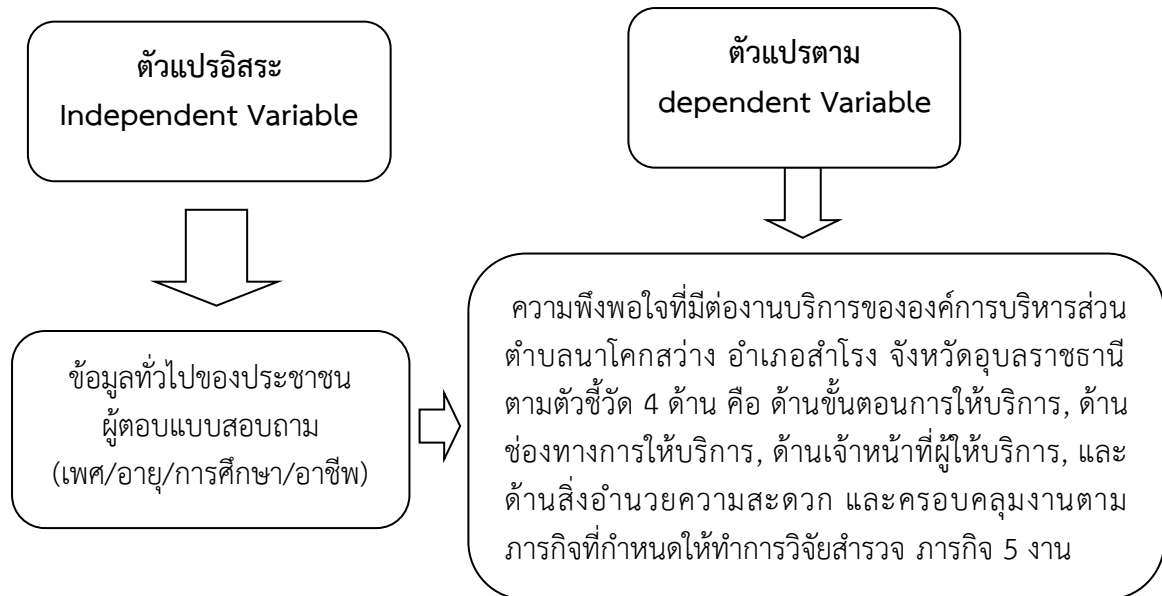
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 51 - 53) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้หรือรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จำนวน 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ความ

พึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60 4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.80 6. ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อในภาพรวม จำแนกตาม เรื่องที่ขอรับบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เมื่อพิจารณาตามเรื่องขอรับบริการ พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้ประเมินได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ดังจะได้นำเสนอลำดับขั้นตอนการดำเนินการวิจัยสำรวจต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินการวิจัยสำรวจ ดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2564 นี้ คณะผู้วิจัยและประเมินได้กำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การประเมินผลและการให้คะแนน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการในงานบริการเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประชากร จำนวน 8,009 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการที่คณะผู้วิจัยและประเมินเลือกมาเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรืออ้างอิงกับกลุ่มประชากรได้ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (TaroYamane, 1973:125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังนี้

จากสูตร

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

โดยให้ n = ขนาดของตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{8,009}{1+8,009*(0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 380.97

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งสิ้น จำนวน 381 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

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

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล ประกอบไปด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ งานบริการสาธารณะ จำนวน 5 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานแต่ละด้านทำการสำรวจความพึงพอใจรอบงานในการวิจัยสำรวจ ประกอบด้วย

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

โดยใช้คำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด : 2548 หน้า 99) ดังต่อไปนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้ระดับค่าคะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้ระดับค่าคะแนน	3
พึงพอใจน้อย	ให้ระดับค่าคะแนน	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	1

การวิจัยสำรวจผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยนำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลที่ได้จากการให้คะแนนกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (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 เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยและประเมินได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนแล้วขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน
2. ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามดูว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน
3. ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี 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. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการวิจัยสำรวจจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี (บุญชม ศรีสะอาด: 2535 หน้า 100) 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 (บุญชม ศรีสะอาด: 2535 หน้า 100) 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

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ตามภารกิจงานที่ทำการวิจัยสำรวจจำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยกำหนดให้ดำเนินการวิจัยสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการตามกรอบงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะได้นำเสนอผลการวิจัยสำรวจ ตามลำดับขั้นตอนต่อไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามรายด้านและลักษณะงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกรอบงานและงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามรายด้านและรายชื่อขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ จากกลุ่มตัวอย่างนำมาแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	183	48.03
หญิง	198	51.97
รวม	381	100.00
2 อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	48	12.60
ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี	126	33.07
ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี	143	37.53
61 ปีขึ้นไป	64	16.80
รวม	381	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	199	52.24
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	135	35.43
ปริญญาตรี	29	7.61
สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.72
รวม	381	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	37	9.71
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	90	23.62
เกษตรกรรวม	171	44.89
นักเรียน/นักศึกษา	28	7.35
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	55	14.43
รวม	381	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คน ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน ร้อยละ 51.97, และชาย จำนวน 183 คน ร้อยละ 48.03
2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 143 คน ร้อยละ 37.53, รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 126 คน ร้อยละ 33.07, อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน ร้อยละ 16.80, และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 48 คน ร้อยละ 12.60
3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 199 คน ร้อยละ 52.24, รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา 135 คน ร้อยละ 35.43, ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน ร้อยละ 7.61, และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน ร้อยละ 4.72,
4. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร จำนวน 171 คน ร้อยละ 44.89, รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 90 คน ร้อยละ 23.62, แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 55 คน ร้อยละ 14.43, รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน ร้อยละ 9.71, และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน ร้อยละ 7.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามรายด้านและลักษณะงานการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน

ลักษณะงานการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				รวมด้านงานบริการ	ร้อยละ	คะแนน
		ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1	งานด้านสาธารณสุข	4.85	4.80	4.86	4.84	4.84	96.80	10
2	งานด้านการศึกษา	4.73	4.72	4.69	4.72	4.72	94.40	9
3	งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี	4.59	4.61	4.66	4.59	4.61	92.20	9
4	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	4.79	4.82	4.80	4.81	96.20	10
5	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.67	4.67	4.69	4.63	4.67	93.40	9
ผลรวมระดับความพึงพอใจในด้านที่ประเมิน		4.73	4.72	4.74	4.72	เท่ากับ 9 คะแนน		
		ค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60						

สรุปผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประชาชนมีความพึงพอใจในแต่ละด้านในกรอบงานที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจ ทั้ง 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการ จำนวน 5 งาน ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ได้เท่ากับ 9 คะแนน

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกรอบงานและงานบริการสาธารณะ

ดังสรุปในตารางที่ 4.3 - 4.4

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการสาธารณะในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมจำแนกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละกรอบที่สำรวจประเมินตามรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน

ด้านความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.73	94.60	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	94.80	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	94.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน		4.73	94.60	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการสาธารณะในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง โดยภาพรวมจำแนกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละกรอบงานที่สำรวจประเมินตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.60) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$ คิดเป็นร้อยละ 94.80) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.60) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการสาธารณะในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมจำแนกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละลักษณะงานการให้บริการที่ทำการสำรวจ ประเมิน จำนวน 5 งาน

ลักษณะงานการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	งานด้านสาธารณสุข	4.84	96.80	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.72	94.40	มากที่สุด
3	งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี	4.61	92.20	มากที่สุด
4	งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	96.20	มากที่สุด
5	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.67	93.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกงาน		4.73	94.60	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการสาธารณะในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง โดยภาพรวมจำแนกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละลักษณะงานการให้บริการที่ทำการสำรวจประเมิน จำนวน 5 งาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.60) พิจารณาในแต่ละงานบริการแล้ว พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 5 งานบริการ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.84$ คิดเป็นร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.81$ คิดเป็นร้อยละ 96.20) งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.40) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.67$ คิดเป็นร้อยละ 93.40) และงานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.61$ คิดเป็นร้อยละ 92.20) ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามรายด้านและรายข้อ

ดังสรุปในตารางที่ 4.5 – 4.14

บริการที่ 1. งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในงานบริการที่ 1. งานด้านสาธารณสุข โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	4.79	0.36	มากที่สุด
2	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.78	0.42	มากที่สุด
3	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.95	0.26	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ	4.86	0.37	มากที่สุด
5	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	4.87	0.39	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.85	0.36	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.83	0.36	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.79	0.37	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.93	0.27	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.68	0.48	มากที่สุด
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.75	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.80	0.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	4.87	0.35	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.97	0.27	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.76	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.86	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก	4.82	0.41	มากที่สุด
2	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.77	0.43	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม	4.88	0.39	มากที่สุด
4	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ	4.85	0.42	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.86	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.84	0.43	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.84	0.38	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในงานบริการที่ 1. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84, พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86, รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85, ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.84, และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในงานบริการที่ 1. งานด้านสาธารณสุข จำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน

ด้านความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน		4.84	96.80	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในงานบริการที่ 1. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$ คิดเป็นร้อยละ 96.80) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$ คิดเป็นร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$ คิดเป็นร้อยละ 97.00) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$ คิดเป็นร้อยละ 96.80) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$ คิดเป็นร้อยละ 96.00) ตามลำดับ

งานบริการที่ 2. งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในงานบริการที่ 2. งานด้านการศึกษา โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	4.72	0.47	มากที่สุด
2	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.67	0.55	มากที่สุด
3	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	0.39	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ	4.71	0.48	มากที่สุด
5	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	4.67	0.56	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.72	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.77	0.43	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.67	0.51	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.68	0.52	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.55	0.57	มากที่สุด
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.79	0.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.69	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.69	0.50	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.78	0.43	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	4.76	0.41	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	0.3	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.73	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.75	0.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก	4.76	0.55	มากที่สุด
2	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.71	0.43	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม	4.77	0.45	มากที่สุด
4	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ	4.70	0.44	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.65	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.72	0.47	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.72	0.47	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในงานบริการที่ 2. งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72, พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75, รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.72, และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้าน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในงานบริการที่ 2. งานด้านการศึกษา จำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน

ด้านความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	95.00	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	94.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน		4.72	94.40	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในงานบริการที่ 2. งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.40) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$ คิดเป็นร้อยละ 95.00) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.40) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$ คิดเป็นร้อยละ 93.80) ตามลำดับ

งานบริการที่ 3. งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในงานบริการที่ 3. งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	4.53	0.56	มากที่สุด
2	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.61	0.45	มากที่สุด
3	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.54	0.46	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ	4.73	0.53	มากที่สุด
5	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	4.55	0.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.59	0.52	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.71	0.45	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.62	0.53	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.57	0.55	มากที่สุด
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.53	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.61	0.51	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.56	0.53	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	4.72	0.45	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.76	0.44	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.65	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.66	0.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก	4.65	0.57	มากที่สุด
2	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.50	0.58	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม	4.71	0.46	มากที่สุด
4	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ	4.56	0.47	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.52	0.62	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.59	0.54	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.61	0.51	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในงานบริการที่ 3. งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66, รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61, ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.59ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในงานบริการที่ 3. งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี จำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน

ด้านความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.61	92.20	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	93.20	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	91.80	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน		4.61	94.60	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในงานบริการที่ 3. งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$ คิดเป็นร้อยละ 92.20) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$ คิดเป็นร้อยละ 93.20) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$ คิดเป็นร้อยละ 92.20) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59$ คิดเป็นร้อยละ 91.80) ตามลำดับ

งานบริการที่ 4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี
ในงานบริการที่ 4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	4.84	0.51	มากที่สุด
2	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.79	0.55	มากที่สุด
3	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.85	0.49	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ	4.78	0.52	มากที่สุด
5	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.81	0.52	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.69	0.65	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.76	0.54	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.87	0.48	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.85	0.53	มากที่สุด
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.77	0.58	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.79	0.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.93	0.33	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.80	0.50	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	4.83	0.49	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.75	0.55	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.78	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.82	0.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก	4.66	0.64	มากที่สุด
2	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.79	0.51	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม	4.95	0.23	มากที่สุด
4	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ	4.83	0.48	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.76	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.80	0.48	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.81	0.51	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในงานบริการที่ 4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81, พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82, รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81, ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.80, และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในงานบริการที่ 4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน

ด้านความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	95.80	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน		4.81	96.20	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในงานบริการที่ 4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$ คิดเป็นร้อยละ 96.20) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$ คิดเป็นร้อยละ 96.40) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$ คิดเป็นร้อยละ 96.20) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$ คิดเป็นร้อยละ 96.00) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$ คิดเป็นร้อยละ 95.80) ตามลำดับ

งานบริการที่ 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี
ในงานบริการที่ 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	4.65	0.40	มากที่สุด
2	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.71	0.43	มากที่สุด
3	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	0.45	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
5	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	4.58	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.67	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.70	0.42	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.67	0.48	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.71	0.49	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.69	0.52	มากที่สุด
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.56	0.56	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.67	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.65	0.44	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	4.77	0.41	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.65	0.55	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.64	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.69	0.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก	4.61	0.51	มากที่สุด
2	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.58	0.47	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม	4.63	0.57	มากที่สุด
4	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ	4.62	0.46	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.69	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.63	0.49	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.67	0.48	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในงานบริการที่ 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67, พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69, รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67, และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในงานบริการที่ 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน

ด้านความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.67	93.40	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.67	93.40	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	92.60	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน		4.67	93.40	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในงานบริการที่ 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$ คิดเป็นร้อยละ 93.40) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$ คิดเป็นร้อยละ 93.80) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$ คิดเป็นร้อยละ 93.40) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$ คิดเป็นร้อยละ 92.60) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี จากผลการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในมิติที่ 2. ด้านคุณภาพการให้บริการ ครึ่งนี้ สร้างความ

พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้วิจัยสำรวจได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

3.1 จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานที่กำหนดกรอบงานประเมิน ทั้ง 4 ด้าน คณะผู้วิจัยสำรวจประเมินในครั้งนี้ได้สรุปเฉพาะประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาต่อยอดในการให้บริการกับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป ดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ - ไม่มี
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสมและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ไม่มี
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จัดให้มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เป็นต้น

3.2 จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน คณะผู้วิจัยสำรวจประเมินในครั้งนี้ ได้สรุปเฉพาะประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาต่อยอดในการให้บริการกับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป ดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข ประสานขอความร่วมมือกับผู้นำชุมชน/อสม.หมู่บ้าน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการเฝ้าระวังประชาชนที่เดินทางมาจากกลุ่มเสี่ยงให้การช่วยเหลือเบื้องต้น, และเชิญชวนให้ประชาชนฉีดวัคซีน
- 2) งานด้านการศึกษา ทำความเข้าใจให้ผู้ปกครองเด็กทราบในการเรียนการสอน และสนับสนุนอาหารเสริมให้ทั่วถึง
- 3) งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การชำระภาษีในทุกชุมชน และปรับลดค่าบริการน้ำอุปโภคบริโภค
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สนับสนุนให้มีรถกู้ชีพไว้บริการประชาชน
- 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทำความเข้าใจให้ผู้สูงอายุหรือผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพทราบในระเบียบปฏิบัติการจ่ายเบี้ยยังชีพ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2564 คณะผู้วิจัยและประเมินสามารถสรุปผลการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการสาธารณะในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 5 งาน ประกอบด้วย

1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจในแต่ละกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย

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

2. เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี นำผลการวิจัยสำรวจที่ได้มาใช้ในการประกอบการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้กับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในสังกัด และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

สรุปผล

การวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 381 คน ที่มารับบริการในงานบริการที่กำหนดไว้นั้น โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณผลและวิเคราะห์ผลที่ได้จากการให้คะแนนกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด, พึงพอใจน้อย, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจมากและพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) โดยผลการสำรวจและประเมินสรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คน พบว่า เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน ร้อยละ 51.97, และชาย จำนวน 183 คน ร้อยละ 48.03, อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 143 คน ร้อยละ 37.53, รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 126 คน ร้อยละ 33.07, อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน ร้อยละ 16.80, และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 48 คน ร้อยละ 12.60, ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 199 คน ร้อยละ 52.24, รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา 135 คน ร้อยละ 35.43, ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน ร้อยละ 7.61, และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน ร้อยละ 4.72, อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร จำนวน 171 คน ร้อยละ 44.89, รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 90 คน ร้อยละ 23.62, แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหา

งานทำ จำนวน 55 คน ร้อยละ 14.43, รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน ร้อยละ 9.71, และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน ร้อยละ 7.35 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี พอสรุปได้ดังนี้

ผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามกรอบงานทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.60)
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.40)
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$ คิดเป็นร้อยละ 94.80)
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.40)

ผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมการให้บริการตามกรอบงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.60)

ผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$ คิดเป็นร้อยละ 96.80)

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.40)

3. งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$ คิดเป็นร้อยละ 92.20)

4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$ คิดเป็นร้อยละ 96.80)

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$ คิดเป็นร้อยละ 93.40)

ผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.60)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2564 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี กำหนดให้ทำการวิจัยและประเมิน จำนวน 5งาน คือ ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยและประเมิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.60) เท่ากับ 9 คะแนน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยและประเมิน ทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยกำหนดกรอบความพึงพอใจจากตัวชี้วัด 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปอภิปรายผลการวิจัยและประเมิน ได้ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน และในลักษณะงานบริการกำหนด ทั้ง 4 ภารกิจงาน โดยประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.60) เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้านและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$ คิดเป็นร้อยละ 94.80) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.60) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ/ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ คิดเป็นร้อยละ 94.40) ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานในแต่ละส่วนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดให้มีการให้บริการได้ดีมากที่สุดทั้งด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส, การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ รองลงมา คือด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้, ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว, ส่วนด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ, สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก, อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ เป็นต้น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนตามหลักการให้บริการของมิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประไพเทศ, 2547: 13-14) ที่กล่าวว่า “คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service)” และผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูลโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($X = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($X = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($X = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($X = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($X = 4.60$) อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี จากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในครั้งนี้พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งคณะผู้ประเมินได้นำเฉพาะปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะมาสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหาต้องความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่เท่านั้นแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานที่กำหนดกรอบงานประเมิน ทั้ง 4 ด้าน คณะผู้วิจัยสำรวจประเมินในครั้งนี้ได้สรุปเฉพาะประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาต่อยอดในการให้บริการกับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป ดังต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ - ไม่มี

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสมและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ไม่มี

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จัดให้มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เป็นต้น

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน คณะผู้วิจัยสำรวจประเมินในครั้งนี้ ได้สรุปเฉพาะประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาต่อยอดในการให้บริการกับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป ดังต่อไปนี้

2.1 งานด้านสาธารณสุข ประสานขอความร่วมมือกับผู้นำชุมชน/อสม.หมู่บ้าน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการเฝ้าระวังประชาชนที่เดินทางมาจากกลุ่มเสี่ยงให้การช่วยเหลือเบื้องต้น, และเชิญชวนให้ประชาชนฉีดวัคซีน

2.2 งานด้านการศึกษา ทำความเข้าใจให้ผู้ปกครองเด็กทราบในการเรียนการสอน และสนับสนุนอาหารเสริมให้ทั่วถึง

2.3 งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การชำระภาษีในทุกชุมชน และปรับลดค่าบริการน้ำอุปโภคบริโภค

2.4 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สนับสนุนให้มีรถกู้ชีพไว้บริการประชาชน

2.5 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทำความเข้าใจให้ผู้สูงอายุหรือผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพทราบในระเบียบปฏิบัติการจ่ายเบี้ยยังชีพ เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในครั้งต่อไป

3.1 ควรจัดทำผู้รับเอกสารของประชาชนในทุกชุมชนหมู่บ้านในตำบล เพื่อเก็บข้อมูลความต้องการเพราะว่าบางครั้งคนที่อยากจะเสนอความต้องการแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยสำรวจ

3.2 ควรมีการนำผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการ และงานการให้บริการสาธารณะในปีงบประมาณที่ผ่านมาสรุปปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนนำมาเป็นฐานข้อมูลในการวิจัยสำรวจในปีงบประมาณถัดไป

3.3 ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีผลการทำงานดีเด่นหรือได้รับการยอมรับมาเปรียบเทียบในการปฏิบัติงานแล้วหาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. **การบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช. 2530.
- โกวิท พวงงาม และอรกรรณ์ อัครแสง. (2547). คู่มือมติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- เขตพญาไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559) รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน.
- จตุรพักรพิมาน อำเภोजตุรพักรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- จินตนา บุญบงการ. **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- ชนะดา วีระพันธ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส, 2546.
- ชาญวุฒิ สีบุญมา. (2551). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น
- ญาเรศ อัครพัฒนานุกุล. (2556). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยเรื่อง การกระจายอำนาจกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของการเมืองภาคประชาชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดที่ติดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์จังหวัดบุรีรัมย์.
- ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ (2554)
- ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ และจิรญา สนิทวัฒนากุล. (2560). ประสิทธิภาพการบริหารบ้านเมือง
- ธิติมา ธรรมมา (2550) ธิติมา ธรรมมา. (2550). รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ
- อำเภอ ตะพานหินจังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- นิภาพร นินเนินนันท ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน (2556)
- บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. **หลักการวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์. 2548.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559) รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลูล อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา
- ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ. ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้บริโภคแป้งสาลีจังหวัดสุพรรณบุรี
- รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1.
- กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546. พ.ศ. 2542.
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2544). สิทธิเสรีภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน. กรุงเทพฯ:
- ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น,
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด พ.ศ. 2562
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2559). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.

- รศ.นธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: นากัง.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทย “ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2)
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2560
- วาทีณี ไส้จ้อ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี, 2549.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพมหานคร : TPA publishing,
- สงครามชัย ลีทองดี. นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูตรชน. การจัดการคุณภาพ สาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 3 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะ จ. ภูเก็ต กาญจนบุรี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร , 2546.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560) รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และอารดา ลิขิตวิวัฒน์. (2557). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษา เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.
- Herzberg, Frederick. (1982). The motivation to work. New York : John Wiley and Sons.
- McClelland, D.C. (1988). Human Motivation. Cambridge University Press. Meridian Books.
- Taro Yamane. (1973). Statistics an Introductory Analysis. New York. :

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2564
คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อนำผลการวิจัยสำรวจประเมินความ
พึงพอใจของประชาชนไปปรับปรุงในงานบริการให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐
ตามความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง	2. อายุ <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 21 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 3) 41 – 60 ปี <input type="checkbox"/> 4) 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา <input type="checkbox"/> 3)ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 4) สูงกว่าปริญญาตรี	4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) <input type="checkbox"/> 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง <input type="checkbox"/> 3) เกษตรกรรม <input type="checkbox"/> 4) นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

2 = พึงพอใจน้อย

3 = พึงพอใจปานกลาง

4 = พึงพอใจมาก

5 = พึงพอใจมากที่สุด

งานที่ 1. งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
3	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ					
5	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก					
2	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
3	สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม					
4	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ					
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

งานที่ 1 งานด้านสาธารณสุข.....

.....

.....

.....

.....

.....

งานที่ 2. งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
3	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ					
5	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก					
2	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
3	สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม					
4	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ					
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

งานที่ 2. งานด้านการศึกษา.....

.....

.....

.....

.....

.....

งานที่ 3. งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
3	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ					
5	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก					
2	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
3	สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม					
4	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ					
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

งานที่ 3. งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี.....

.....

.....

.....

.....

.....

งานที่ 4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
3	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ					
5	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก					
2	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
3	สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม					
4	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ					
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

งานที่ 4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

งานที่ 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
3	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ					
5	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก					
2	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
3	สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม					
4	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ					
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

งานที่ 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพการติดต่อประสานงาน/เก็บข้อมูล/งานบริการ

ภาพการติดต่อประสานงาน/ลงพื้นที่เก็บข้อมูล/งานบริการที่ทำการวิจัยสำรวจ











