



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้อค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ จำนวน 2,646 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 347 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ได้คะแนน 9 คะแนน จำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ได้คะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ได้คะแนน 9 คะแนน

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ได้คะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ได้คะแนน 9 คะแนน

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

2.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ได้คะแนน 9 คะแนน

2.2 งานด้านโยธา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ได้คะแนน 9 คะแนน

2.3 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ได้คะแนน 9 คะแนน

2.4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ได้คะแนน 9 คะแนน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้นในทุกช่องทางที่ให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเพิ่มความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้สะดวกต่อการบริการและการจัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม และจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอ

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พัฒนาต่อยอดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสด เพราะผู้สูงอายุบางคนก็ไม่สามารถไปถอนเงินด้วยตนเองได้ หรือประสาน ธกส. จัดตู้ ATM ติดตั้งในพื้นที่สะดวกแก่การให้บริการ และจัดชุดของขวัญและลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุในช่วงเทศกาลต่างๆตามสมควร เป็นต้น
- 2) งานด้านโยธา มีข้อเสนอแนะลงสำรวจพื้นที่ถนนทุกชุมชนที่สัญจรไม่สะดวก จัดทำแผนงานเสนอประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ เช่น ถนนสายบ้านนาหอม หมู่ 1, 6 ถึงบ้านดอนมะยาง ตำบลดงแคนใหญ่ และและซ่อมแซมถนน คสล.ที่พื้นผิวจราจรชำรุดในทุกชุมชน เป็นต้น
- 3) งานด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะให้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และสนับสนุนงบประมาณเพียงพอและต่อเนื่องสม่ำเสมอในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคที่เกิดจากการติดเชื้อโควิด 2019 ไข้เลือดออก และโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น
- 4) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมการจัดสถานที่และจัดระบบชุมชนลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ขยะ น้ำท่วมขัง ทำการแก้ไข ปัญหา เช่น ถนนสายหน้าวัดบ้านนาคำ ช่างวัดบ้านนาหอม ช่างถนนศรีทักษิณบ้านนาหอม เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

- 1) ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกงานและทุกปีงบประมาณ
- 2) ควรมีการนำศึกษาและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่จะเสริมสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- 3) ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่ดีที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ทั้งในภาพรวมในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่พึงพอใจของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะมึมมองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำขอน้อมรับข้อเสนอแนะและขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย

คำนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ ตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพราะประชาชนในท้องถิ่นทราบปัญหาเป็นอย่างดีและยังมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถในการประเมินและการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้รับความไว้วางใจมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอนาคู จังหวัดนครราชสีมา ให้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ได้ดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ คณะผู้ประเมินขอขอบคุณ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ และกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ตลอดจนถึงประชาชนที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ จนครบถ้วนอย่างดียิ่ง

คณะผู้ประเมินและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอนาคู จังหวัดนครราชสีมา ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปบูรณาการใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ
หัวหน้าโครงการวิจัย
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	2
ค่านิยมคัมภ์เฉพาะที่ใช้ในการประเมิน.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	6
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่การประเมิน.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	17
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
ตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
การประเมินผลและการให้คะแนน.....	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	45
สรุปผล.....	45
อภิปรายผล.....	46
ข้อเสนอแนะ.....	50
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	56
ผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย.....	57
ผนวก ข ภาพการติดต่อประสานงาน/เก็บข้อมูล/กิจกรรม.....	64
ผนวก ค คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจ.....	68

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงจำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามหมู่บ้าน.....	13
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ.....	36
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม จำแนกตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน และงานที่ประเมิน 4 งาน.....	38
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	39
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 2 งานด้านโยธา โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	40
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	41
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ.....	43

๗

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	29

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 249-254 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ทั้งนี้ได้กำหนดพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แก้ไขเป็นเปลี่ยนแปลงฉบับที่ 2 ปี 2562 ว่าด้วย หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระในการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ตามข้อ 7 ภายใต้มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาจจัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้ ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล คือ การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สนองตอบต่อความต้องการและการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการ

บริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ปีพ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 (ฉบับที่ 3) ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียกคณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อคณะผู้บริหาร เรียกประธานกรรมการบริหารโดยเปลี่ยนตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะผู้บริหาร ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ให้ไว้ ณ วันที่ 15 เมษายน พ.ศ.2562 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายคือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น จนถึงปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จัดตั้งขึ้นโดยมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และบัญญัติให้ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และให้โอนบรรดางบประมาณและทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล อันเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดไว้ว่าจะให้มีการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นให้อำนาจในการกำหนดนโยบาย การพัฒนา การจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และการวางผังเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการปกครองตนเองในระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลจะแบ่งส่วนงานออกเป็น ส่วน ๆ ซึ่งแต่ละส่วนมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่อย่างชัดเจน โดยยึดหลักการที่ว่า “การให้บริการประชาชนที่ดีเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ สะดวก รวดเร็ว โดยมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการ และในการที่จะได้รับการบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ หากงานบริการไม่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและเป็นการชี้ให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ไม่ดี การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ใช้เป็นตัววัดคุณภาพของงานบริการที่บอกถึงทัศนคติของผู้รับบริการต่องานบริการนั้น ๆ ของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังสามารถนำมาใช้เป็นตัวคาดคะเนถึงผลลัพธ์ของการให้บริการและพฤติกรรมสุขภาพของผู้รับบริการได้อีกด้วย” (สมิต สัจฉกร, อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จึงมีความสนใจและประสงค์ที่จะ

ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีผลงานการศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชนมาโดยตลอดได้ดำเนินการศึกษาเพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอนาคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจการปฏิบัติงานที่กำหนดให้ประเมิน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านโยธา
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอนาคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอนาคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีหมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 6 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 2,646 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอนาคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จำนวน 347 คน

1.3 ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอนาคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร กำหนดให้ทำการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจการปฏิบัติงานจำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านโยธา
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

1.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินครั้งนี้ คณะผู้ประเมินกำหนดที่จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร

1.5 ขอบเขตระยะเวลา

ขอบเขตระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 คณะผู้ประเมินใช้ขอบเขตระยะเวลาดังนี้

- 1) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ประเมินใช้ฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563
- 2) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม 2563
- 3) ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร คือ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม 2563

คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 คณะผู้ประเมินกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในเชิงบวก และ/หรือ ความรู้สึกพึงพอใจในเชิงลบของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

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

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

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์

ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และการจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

3. งานที่ประเมิน หมายถึง งานที่องค์กรบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติตามภารกิจการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ จำนวน 11 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเลือกประเมินและสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งองค์กรบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้เลือกและกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานครั้งนี้ จำนวน 4 งาน ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านโยธา, งานด้านสาธารณสุข และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

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

แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ได้สรุปแนวความคิดของนักวิชาการและนักปกครองที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้ส่วนใหญ่มิมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

เดเนียล วิท (Daniel Wit) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

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

โจน เจ. คลาร์ก (John J. Clarke) (1957 : 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการ ปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครอง ดังกล่าวนี้อาจจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

แฮร์ริส จี. มอนตาญู (Haris G. Montagu) (1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถใช้ได้โดยปราศจาก การควบคุมของหน่วย การบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อีมิล เจ. ซัดดี (Emile J. Sady) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจการในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 4)

ประธาน คงฤทธิศึกษากร นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (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 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการ ปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

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

2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเององค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมี

คณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่าง รอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตย แก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

3. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518 : 6-7) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกุล, 2521 : 6-7)

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบแต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิขิต ธีรเวคิน, 2525 : 3)

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539 : 28-29)

1) การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

2) รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกันการแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุดท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่า ผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าว

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

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้จักปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไปท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศ ในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้อบรมประสบการณ์ทางการเมืองการได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ (วิญญู อังคนารักษ์, 2518 : 98)

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเอง ของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวัง ทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2528 : 3-4) ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญ ของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวังและได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของขอบเขตการกระจายอำนาจและการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมา และมีความน่าตั้งแต่มัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 กล่าวคือ ได้มีการถกเถียงถึงความพร้อมของประชาชนต่อการปกครองตนเองมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน แต่จากความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้วสามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ ฯลฯ

4. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO)

องค์การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขต ที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุง ท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระ ในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล, 2521 : 10) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรม การปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจ อิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่ประเมิน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

ตำบลนาคำ ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2333 โดยท่านอัญญาหัวขัว ซึ่งเป็นผู้ปกครองตำบลนาคำ เดิมมี 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านชำแรด บ้านนาสวน และบ้านดอนเหมือดแช่ เมื่อปีพ.ศ.2470 ได้เกิดโรคระบาด ได้อพยพถิ่นฐานบ้านชำแรดได้มาตั้งบ้านใหม่ ชื่อบ้านนาหอมและบ้านนาคำ บ้านนาสวนเปลี่ยนชื่อเป็นบ้านปึกแฮดและบ้านดอนเหมือดแช่เปลี่ยนชื่อเป็นบ้านหัวขัว ต่อมาบ้านหัวขัวมีครอบครัวเกษตรกรกรรมกรมากขึ้น บางครอบครัวได้อพยพไปตั้งถิ่นฐานริมห้วยเขมร และมีการตั้งชื่อหมู่บ้านใหม่ว่าบ้านดอนเสาเรือน ตำบลนาคำนาคามีพื้นที่โดยรวมประมาณ 28 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 17,500 ไร่ อยู่ทางทิศ

ตะวันออกของจังหวัดยโสธรและอำเภอคำเขื่อนแก้ว ระยะทางห่างจากจังหวัดยโสธร ประมาณ 37 กิโลเมตร และห่างจากอำเภอคำเขื่อนแก้ว ประมาณ 15 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลกู่จาน อำเภอคำเขื่อนแก้วจังหวัดยโสธร
 ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลดงแคนใหญ่ และตำบลนาแก อำเภอคำเขื่อนแก้ว
 จังหวัดยโสธร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลลุ่มพุก และตำบลแคนน้อย อำเภอคำเขื่อนแก้ว
 จังหวัดยโสธร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลนาคำมีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำไหลผ่าน มีทุ่งนา และมีป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ มีพืชผักที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติตลอดทั้งปี

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลนาคำมีลักษณะภูมิอากาศ 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน จะมีอากาศที่ร้อนจัด มีสภาพพื้นที่ที่แห้งแล้งมาก, ฤดูหนาวจะมีอากาศที่หนาวจัดและฤดูฝนจะเริ่มจากเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของทรัพยากรดินเป็นดินร่วนเหมาะสำหรับการเพาะปลูกพืชทุกชนิด

1.5 ลักษณะของน้ำ

ลักษณะทรัพยากรน้ำมีแหล่งน้ำห้วยเขมร ซึ่งใช้ในการทำการเกษตรได้ตลอดปี

1.6 ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ลักษณะทรัพยากรป่าไม้เป็นป่าไม้หนานาพันธุ์ (ป่าบ้านนาคำ)

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 2,646 คน เป็นชาย 1,315 คน เป็นหญิง 1,331 คน และมีจำนวน 685 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากร 95 คน/ตารางกิโลเมตร

2.2 การเลือกตั้ง

เขตการเลือกตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ มีทั้งหมด 6 หมู่บ้าน แบ่งเป็น 6 หน่วยการเลือกตั้ง

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,646 คน ดังสรุปในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

แสดงจำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร			ผู้นำหมู่บ้าน	หมายเหตุ
			ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านนาหอม	135	253	232	485	นายสุภาชิต วารีสระ	กำนัน
2	บ้านนาคำ	133	250	273	523	นายพิบูล คีตนอก	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านหัวขัว	136	298	295	593	นายจำรูญ ประสพศรี	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านปักแฮด	95	147	152	299	นายอุทัย สุตะภักดี	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านดอนเสาเรือน	55	80	93	173	นายประสงค์ มงคลนำ	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านนาหอม	131	287	286	573	นางบังอร อางสิงห์	ผู้ใหญ่บ้าน
รวม			1,315	1,331	2,646		

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
(ข้อมูล ณ เดือน เมษายน 2563)

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีโรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง, โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประจำตำบลนาคำ 2 แห่ง, ศูนย์การศึกษาตามอัธยาศัยประจำตำบลนาคำ 1 แห่ง, ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน 1 แห่ง, ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 6 แห่ง และศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตรประจำตำบล 1 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาคำ 1 แห่ง, อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 และหอกระจายข่าวประจำตำบล 6 แห่ง

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้มีการจัดตั้งจุดตรวจเพื่อเป็นการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชากรในเขตตำบลนาคำ เพื่อเป็นการลดและป้องกันการก่ออาชญากรรม จุดตรวจประจำตำบล 1 แห่งคือจุดตรวจที่ 1 บ้านนาหอม

4.4 ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ เป็นพื้นที่ที่ปลอดยาเสพติดและไม่ได้จัดส่งประชากรเข้าร่วมฝึกอบรมโครงการบำบัดฟื้นฟูผู้เสพติด/ผู้ติดยาเสพติด ในระบบสมัครใจ ค่าใช้จ่ายขวัญแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2561 ศป.ปส.อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2563 เป็นเงินอุดหนุนทั่วไปกำหนดวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการสนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 525 ราย, สนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ 210 ราย และสนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ 4 ราย

5. ระบบบริหารพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การก่อสร้าง ปรับปรุงและบำรุงรักษาถนนและทางสาธารณะให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้งานได้ รวมทั้งยังดำเนินการปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตาม ตรอกและซอยและขยายไฟฟ้าให้เพียงพอต่อการดำเนินการดำรงชีวิตของประชาชน ดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงรางระบายน้ำ วางท่อระบายน้ำเพื่อให้ น้ำภายในหมู่บ้านไหลได้สะดวกไม่ท่วมถนนภายในหมู่บ้าน ผลการดำเนินงานใน ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม 2563 ดำเนินการ ได้มากกว่าร้อยละ 80 และส่งผลให้ท้องถิ่นมีความสะดวกในการคมนาคม ปลอดภัยในการเดินทาง รางระบายน้ำไม่อุดตัน น้ำไม่ท่วมถนนภายในหมู่บ้าน

5.2 การไฟฟ้า

ประชากรในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้รับบริการในเรื่องระบบไฟฟ้าได้อย่างทั่วถึงทุกครัวเรือนซึ่งมีทั้งหมด จำนวน 6 หมู่บ้าน

5.3 การประปา

ประชากรในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้รับบริการในเรื่องระบบประปาหมู่บ้านได้อย่างทั่วถึงทุกครัวเรือนซึ่งมีทั้งหมด จำนวน 6 หมู่บ้าน

5.4 โทรศัพท์

ประชากรในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้รับบริการในเรื่องระบบสื่อสารทางโทรศัพท์หมู่บ้านได้อย่างทั่วถึงทุกครัวเรือนซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 6 หมู่บ้าน

5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

ประชากรในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้รับบริการในเรื่องระบบไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์สื่อสารทางโทรศัพท์หมู่บ้านได้อย่างทั่วถึงทุกครัวเรือนซึ่งมีทั้งหมด จำนวน 6 หมู่บ้าน

6. ระบบเศรษฐกิจ

ประชากรในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในการเกษตรกรรม เป็นอาชีพหลักและอาชีพรองลงมาคือรับจ้าง ค้าขาย เลี้ยงสัตว์รับราชการและประกอบธุรกิจส่วนตัว

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทำนาในพื้นที่ 7,592.31 ไร่ จำนวน 501 ครัวเรือน, ทำไร่ 3,125 ไร่ จำนวน 300 ครัวเรือน, เลี้ยงสัตว์ จำนวน 350 ครัวเรือน และทำสวนปลูกพืชผักสวนครัวอื่น ๆ ร้อยละ 40 ของจำนวนครัวเรือน

6.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงสัตว์ในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ เป็นต้น

6.4 การบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ มีร้านอาหาร 3 แห่ง, ทารถ 1 แห่ง และร้านเกมส์ 1 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ และการจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

6.6 อุตสาหกรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ มีร้านรับเหมาก่อสร้าง 3 ร้าน, โรงสีข้าวชุมชน 10 แห่ง และร้านค้าชุมชน 6 แห่ง

6.7 แรงงาน

ประชากรที่มีอายุระหว่าง 15 – 60 ปี ส่วนมากจะเป็นแรงงานด้านการทำการเกษตรกรรม และมีบางส่วนที่ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานที่กรุงเทพมหานคร ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น

7.1 ข้อมูลด้านสภาพเศรษฐกิจ

อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา อาชีพรอง ทำสวน เลี้ยงสัตว์และหัตถกรรม มีรายได้เฉลี่ย/คน/ปี ประมาณ 76,927.00 บาท (ข้อมูล จปฐ. ปี พ.ศ. 2562)

7.2 หน่วยงานธุรกิจ

หน่วยงานธุรกิจในชุมชน ได้แก่ ร้านค้าเอกชน 22 แห่ง, บัมหลอด 2 แห่ง, โรงสี 10 แห่ง, ร้านค้าชุมชน 6 แห่ง และ โรงผลิตปุ๋ย 1 แห่ง

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 มีวัด 4 แห่ง และสำนักสงฆ์ 1 แห่ง

8.2 ประเพณีและงานประจำ

ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ มีประเพณีที่สำคัญส่วนใหญ่เป็นประเพณีที่ปฏิบัติตามฤดูกาลหรืองานที่สำคัญ เช่น ประเพณีบุญมหาชาติ, ประเพณีวันสงกรานต์, ประเพณีบุญบั้งไฟ, ประเพณีวันเข้าพรรษา, ประเพณีวันออกพรรษา, และประเพณีวันลอยกระทง เป็นต้น

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้มีการอนุรักษ์ไว้ตลอดมา ได้แก่ การทำเครื่องจักรสานที่ใช้สำหรับคร้วเรือน, การทำการเกษตรบ้านดั้งเดิม, และภาษาถิ่น ซึ่งส่วนมากประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 97 พูดภาษาอีสาน

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้มีการผลิตของใช้พื้นบ้านขึ้นใช้ในคร้วเรือนและจำหน่ายบ้าง ได้แก่ เครื่องจักสานในคร้วเรือน มีการทอผ้าฝ้าย ทอเสื่อจากต้นกก และปลูกแตงโม เป็นต้น

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

น้ำที่ใช้อุปโภคและบริโภคในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝนตามธรรมชาติและน้ำบาดาล ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปาซึ่งมีเพียงพอต่อการอุปโภค – บริโภค

9.2 ป่าไม้

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ มีป่าไม้ชุมชน ป่าสงวนของแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 6 แห่ง

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูกที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝนน้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะเมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนเช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

10. อื่น ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ นั้น ไม่ผ่านเกณฑ์การสำรวจ ในเรื่อง

- 1) ประชาชนอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ไม่ได้ตรวจสุขภาพประจำปี จำนวน 290 คน
- 2) ประชากรที่สูบบุหรี่ จำนวน 400 คน
- 3) ประชากรที่ดื่มสุรา จำนวน 181 คน
- 4) คริวเรือนมีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 10 คริวเรือน

ผลการสำรวจดังกล่าว ถือว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไข จึงได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ดังนี้

- 1) สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยร่วมมือกับทุกภาคส่วนและชุมชนจัดกิจกรรมเสริมสร้าง สนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจและได้รับความคุ้มครองทางสังคม มีความเป็นกลาง รับทราบปัญหาและเร่งแก้ไข
- 2) อำนวยความสะดวก ประสานงานให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อประกอบอาชีพ และส่งเสริมการอนุรักษ์อาชีพของชุมชน
- 3) ร่วมมือกับอำเภอ เกษตรอำเภอ และส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการใช้ประโยชน์จากดินและน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ของชุมชน เพื่อพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส
- 4) ร่วมมือกับสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริม รณรงค์ ป้องกันด้านสุขภาพและอนามัยของประชาชน
- 5) ส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้เด็กได้รับการศึกษาและเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาความรู้ ทักษะและการพัฒนาในทุก ๆ ด้านให้สอดคล้องกับความต้องการของเด็ก ๆ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือ มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่จะต้องตระหนักถึง ภารกิจหลักในการให้บริการต่อประชาชนทุกภาคส่วนที่ขอรับบริการ

1. ความหมายของการบริการ

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

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

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

2.1 การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2.2 ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

2.4 มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้เกิดการสะดุด

2.5 ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

2.6 ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

2.7 มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

2.8 มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

2.9 บรรยากาศของความสนุกสนาน

2.10 มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการ พัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งใน การให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. ลักษณะของการบริการ

กุลธณ ธนาพงศธร (อึ้งใน ไพบูลย์, 2547 : 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

3.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.3 หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

3.4 หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

3.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก 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 ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541: 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ผู้ให้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อวัน เวลา ใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

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

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

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

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ เป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองความต้องการผู้มารับบริการโดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้ Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูละเอียดในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับ ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในหลายๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวัง ไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและวาทีนี้ ไล้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคล ด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณค่าของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิด ความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้ หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

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

1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนอง โดยให้ชุดแต่งกาย ให้ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงานตอบสนอง โดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์การยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ได้ทำงานตามที่ต้องการ

3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่นๆจะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามก็ตีความนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนชวนหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีอย่างน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มักน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่างคือ

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสพความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆให้ประสพผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาวานล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์การเชื่อในคุณค่าของงานที่พาพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้แสหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีกซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิด

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอน้ำขุ่นแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการดำเนินการดังต่อไปนี้

สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ $\bar{X} = 76-80$) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ 76 - 80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ 76 - 80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ 76 - 80)

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศอายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าจำนวน 184 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ

แบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรีพบว่า เพศอายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม, เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษาด้านอาชีพ, ด้านรายได้เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศอายุและตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นิภาพร นินนินนันท (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน เพื่อศึกษาศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ, ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ร้อยละและไคส์สแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพและปัจจัยด้านองค์การอันได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และอารดา ลิขิตวิวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษา เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/ สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง ได้จาก

การสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.55$) ด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.81$) ด้านสังคม/สวัสดิการ ($\bar{X} = 3.74$) และด้านการศึกษา ($\bar{X} = 3.74$) และระดับพอใจ ปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ($\bar{X} = 3.00$) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแล ซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558 : 22 – 23) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบของกิจการบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.38$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่าง กัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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 ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$)

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

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม 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 มีระดับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559 : 57 - 59) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง

โปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง 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

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 51 – 53) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุฉินชัย 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/ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 / 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 / 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

สร้างก่อน ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60 / 4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 / 5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาตาม เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.80 / 6. ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อในภาพรวม จำแนกตามเรื่องที่ได้รับบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เมื่อพิจารณาตามเรื่อง ได้รับบริการ พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

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

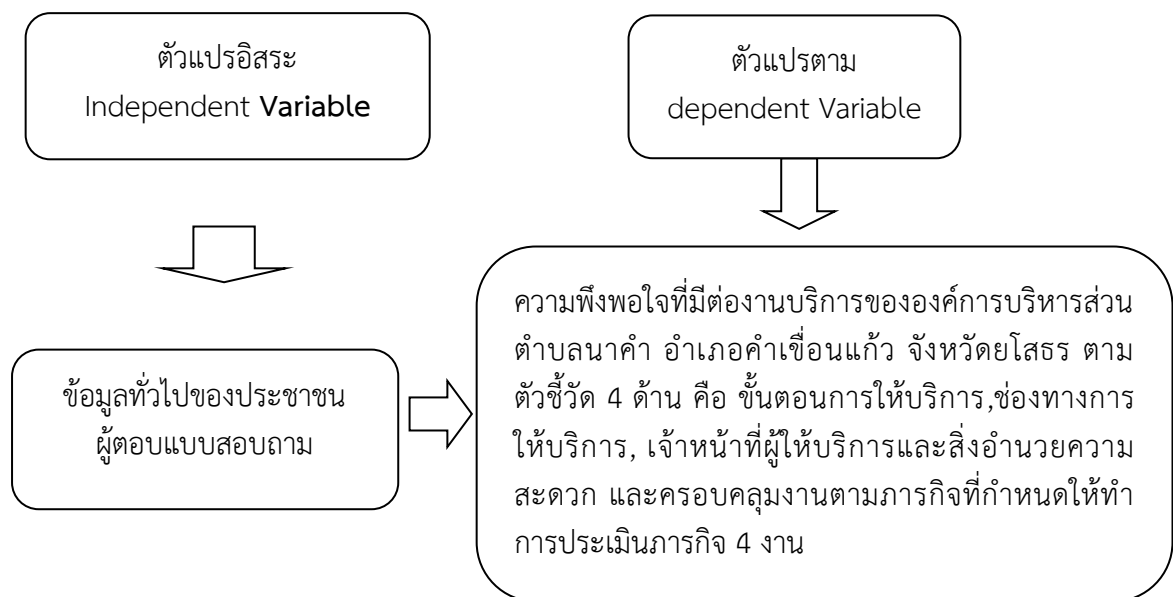
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2561 : 52 - 82) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ในงานด้านบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการสาธารณะ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน สรุปผลศึกษาพบว่า ระดับของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในงานด้านบริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ภารกิจ ในภาพรวม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40) เมื่อเรียงลำดับผลการประเมินความพึงพอใจในงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน จากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรม: BLS และหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินระดับสูงกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี: ALS) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$ คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) มีผลการประเมินอยู่ในระดับ

พอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$ คิดเป็นร้อยละ 92.40) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห้วยไผ่ใจคนพิการ) และงานด้านอื่นๆ (งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์: OTOP CENTER) มีผลการเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้ประเมินได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร ได้นำเสนอตามลำดับขั้นตอนต่อไป

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินการประเมิน ดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ประจำปี 2563 นี้ โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชาชนเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำนวน 2,646 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

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

จากสูตร

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

โดยให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือความเชื่อมั่นร้อยละ 95

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2,646}{1 + 2,646 * (0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 347.47

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งสิ้น 347 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน

ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ

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

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะนอก จังหวัดยโสธร ที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

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

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

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 หรือ ร้อยละ 80-89 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.50 หรือ ร้อยละ 70-79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 หรือ ร้อยละ 60-69 หมายถึง ระดับความพึงพื่อน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59 หมายถึง ระดับความพึงพื่อน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะนอก จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ประเมินคณะผู้ประเมินใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3 จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้ง ด้านโครงสร้างด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา

1.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้างโดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้ประเมินได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 347 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนแล้วขอความอนุเคราะห์ต่อแบบสอบถามได้ครบถ้วน

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 และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยมีขั้นตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้นำเสนอผลการประเมิน 2 ประเด็น ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน 4 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ ได้รวบรวมข้อมูลตามประเด็นนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

การประเมินผลและการให้คะแนน

1. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

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

2. เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านโยธา
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

คณะผู้ประเมินได้สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านได้กำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

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

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม จำแนกตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน และงานที่ประเมิน 4 งาน และ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการและลักษณะภารกิจงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ดังสรุปในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	166	47.84
หญิง	181	52.16
รวม	347	100.00
2 อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	37	10.66
ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี	85	24.50
ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี	160	46.11
61 ปีขึ้นไป	65	18.73
รวม	347	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	189	54.47
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	101	29.10
ปริญญาตรี	51	14.70
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.73
รวม	347	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	27	7.78
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	63	18.15
เกษตรกร	184	53.03
นักเรียน/นักศึกษา	22	6.34
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	51	14.70
รวม	347	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 52.16 และเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 47.84

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 46.11 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50, อายุ 61

ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.73 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 54.47 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10, ระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.73 ตามลำดับ

4. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 53.03 รองลงมาคือ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.15, แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70, รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.34 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ได้นำเสนอเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม จำแนกตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน และงานที่ประเมิน 4 งาน และ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม จำแนกตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน และงานที่ประเมิน 4 งาน ดังสรุปในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม จำแนกตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน และงานที่ประเมิน 4 งาน

ลักษณะงานการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้านงานบริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.71	4.68	4.72	4.68	4.70	94.00	9
2. งานด้านโยธา	4.67	4.65	4.69	4.65	4.66	93.20	9
3. งานด้านสาธารณสุข	4.69	4.67	4.70	4.66	4.68	93.60	9
4. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.69	4.68	4.70	4.67	4.69	93.80	9
ผลรวมระดับความพึงพอใจในด้านที่ประเมิน	4.69	4.67	4.70	4.67	เท่ากับ 9 คะแนน		
	4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60						

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และมีคะแนน 9 คะแนน

เมื่อพิจารณาตามกรอบการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนด้านช่องทางการบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามงานที่ประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกงาน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 4.69, งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.68 และงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.66 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ดังสรุปในตารางที่ 4.3 – 4.6

งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.72	0.45	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.65	0.48	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.71	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.70	0.46	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.63	0.48	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.69	0.46	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.64	0.48	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.74	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.68	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาติ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.76	0.43	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
3	กิริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.74	0.44	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.72	0.45	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ งามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.71	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.72	0.45	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.69	0.44	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.70	0.46	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.66	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.68	0.46	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.70	0.46	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยภาพรวมในทุกด้าน และในแต่ละรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.70 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71, ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.68 ตามลำดับ

งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 2 งานด้านโยธา โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.71	0.45	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.61	0.48	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.67	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.68	0.47	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.60	0.49	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.68	0.47	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.61	0.48	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล โลกไลน์	4.70	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.65	0.47	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาติ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.72	0.45	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
3	กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.70	0.46	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.71	0.45	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.66	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.69	0.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.62	0.48	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.68	0.47	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.67	0.47	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.61	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.65	0.47	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 พบว่า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 2 งานด้านโยธา ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยภาพรวม ในทุกด้านและในแต่ละรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.66 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67, ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ

งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.72	0.45	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.62	0.48	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.69	0.46	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.70	0.46	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.61	0.48	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.69	0.46	มากที่สุด
4	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.62	0.48	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล โอนไลน์	4.71	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.67	0.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.74	0.44	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
3	กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.72	0.45	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.73	0.44	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.67	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.70	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.70	0.46	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.70	0.46	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.63	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.66	0.47	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.68	0.46	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุขในระดับมากที่สุด ทั้งโดยภาพรวม ในทุกด้านและในแต่ละรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.68 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69, ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.66 ตามลำดับ

งานบริการที่ 4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.6

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้านและในแต่ละรายการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.72	0.45	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.63	0.48	มากที่สุด
5	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.69	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.71	0.45	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางบริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.62	0.48	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการแก่ประชาชน	4.70	0.46	มากที่สุด
4	มีช่องทางบริการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม	4.63	0.48	มากที่สุด
5	ช่องทางบริการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์	4.73	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.68	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.73	0.44	มากที่สุด
2	การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
3	กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่กาลเทศะ	4.71	0.45	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.73	0.44	มากที่สุด
5	การให้คำแนะนำ งามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.68	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.70	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์	4.71	0.45	มากที่สุด
4	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.69	0.46	มากที่สุด
5	การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ	4.63	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.67	0.47	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.69	0.46	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการที่ 4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยภาพรวม ในทุกด้านและในแต่ละรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.69 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ครั้นนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้นในทุกช่องทางที่ให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเพิ่มความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้สะดวกต่อการบริการและการจัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม และจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พัฒนาต่อยอดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสด เพราะผู้สูงอายุบางคนก็ไม่สามารถไปถอนเงินด้วยตนเองได้ หรือประสานรถส.จัดตู้ ATM ติดตั้งในพื้นที่สะดวกแก่การให้บริการ และจัดชุดของขวัญและลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุในช่วงเทศกาลต่างๆตามสมควร เป็นต้น
- 2) งานด้านโยธา มีข้อเสนอแนะลงสำรวจพื้นที่ถนนทุกชุมชนที่สัญจรไม่สะดวก จัดทำแผนงานเสนอประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ เช่น ถนนสายบ้านนาหอม หมู่ 1, 6 ถึงบ้านดอนมะยาง ตำบลดงแคนใหญ่ และและซ่อมแซมถนน คสล.ที่พื้นผิวจราจรชำรุดในทุกชุมชน เป็นต้น
- 3) งานด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะให้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และสนับสนุนงบประมาณเพียงพอและต่อเนื่องสม่ำเสมอในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคที่เกิดจากการติดเชื้อโควิด 2019 ไข้เลือดออก และโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น
- 4) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมการจัดสถานที่และจัดระบบชุมชนลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ขยะ น้ำท่วมขัง ทำการแก้ไข ปัญหา เช่น ถนนสายหน้าวัดบ้านนาคำ ซ้ำงวัดบ้านนาหอม ซ้ำงถนนศรีทักษิณบ้านนาหอม เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจการปฏิบัติงานที่กำหนดให้ประเมิน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านโยธา
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

สรุปผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.16 และเพศชาย ร้อยละ 47.84, มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 60 ปี ร้อยละ 46.11, รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี ร้อยละ 24.50, อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.73, และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 10.66, ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 54.47, รองลงมา คือมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 29.10, ปริญญาตรี ร้อยละ 14.70, และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.73 และมีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 53.03, รองลงมา เป็นเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง ร้อยละ 18.15, อาชีพแม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ ร้อยละ 14.70, รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.78, และเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 6.34 ตามลำดับ

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ทั้งโดยภาพรวม, จำแนกตามงานที่ประเมินและกรอบการประเมินทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และเมื่อพิจารณาตามกรอบการประเมินและงานที่ประเมิน พบว่า

2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69, ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ

2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานที่ประเมินในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกงาน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการใน (งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 4.69, งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.68 และงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.66 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการประเมินได้ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ทั้งโดยภาพรวม, จำแนกตามงานที่ประเมิน และกรอบการประเมินทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และเมื่อพิจารณาตามกรอบการประเมินและงานที่ประเมิน พบว่า

1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69, ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานที่ประเมินแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกงาน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 4.69, งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.68 และงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.66 ตามลำดับ

จากผลการประเมินดังกล่าวจึงอภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ทุกงานที่ปฏิบัติและทุก ๆ ด้านตามกรอบการประเมิน โดยเฉพาะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านโยธา, งานด้านสาธารณสุข และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ซึ่งเป็นงานที่จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ โดยมีการดำเนินกิจกรรมตามตัวชี้วัดของกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยได้นำแนวคิดในการให้บริการประชาชนตามหลักการให้บริการของ มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 13-14) ที่กล่าวไว้ว่า “คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service)” และแนวคิดลักษณะที่ดีของการบริการที่ สงครามชัย ลีทองดี และคณะ (2544: 14) ได้อธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำว่า SERVICE ไว้ว่า S = Smiling + Sympathy (การยิ้มแย้ม เอาใจใส่และเข้าใจ), E = Early Response (ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว), R = Respect (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ), V = Voluntary manner (ให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ), I = Image Enhancing (รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์องค์กร), C = Courtesy (อ่อนโยน สุภาพ อ่อนน้อม) และ E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง และกระตือรือร้น) มาใช้เป็นหลักการ

ปฏิบัติในการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยในแต่ละส่วนภายในองค์การบริหารส่วนตำบล นาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้จัดให้มีการให้บริการได้ดีในทุก ๆ ด้าน เช่น มีขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย มีแผนผังแสดงแสดงขั้นตอนชัดเจน, ด้านต่อช่องทางการให้บริการ มีป้าย ประชาสัมพันธ์ชัดเจน ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ (กลุ่มไลน์), ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและให้คำแนะนำตลอดเวลาราชการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้จัดให้ประชาสัมพันธ์เพื่อการติดต่องานและสอบถามข้อมูล จัดให้มีห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่าน หนังสือพิมพ์ บริการหน้ากากอนามัย อ่างล้างมือ เจลฆ่าเชื้อ และที่จอดรถ เป็นต้น โดยเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้ให้บริการประชาชนตามหลักการและ แนวคิดดังกล่าวอย่างจริงจัง จริงใจ มีประสิทธิภาพและเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ จากการให้บริการ ดังกล่าวจึงทำให้มีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และมีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการ ให้บริการตามกรอบการประเมินทุกด้านอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็น ร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80, ด้านช่องทาง การให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และมีผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการตามงานที่ประเมินทุกงานอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 4.69, งานด้าน สาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.68 และ งานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.66 ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้อง กับผลการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ที่ได้ศึกษาความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการ กองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคือ งานบริการกองคลัง มีระดับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ที่ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่ง หว่า จังหวัดสตูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64, โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงาน การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ งาน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสา ธาณภัยเป็นลำดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 51 – 53) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอภูตุ้ม จังหวัดอุดรธานี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอภูตุ้ม จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อ พิจารณาการให้บริการงานแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการด้านด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20, รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่/

บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60, ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามงานที่ประเมิน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.88 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 35 - 36) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอ เมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวม ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561 : 28) ที่ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการ ให้บริการในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 35.35 คิดเป็นร้อยละ 88.37 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 35.34 คิดเป็นร้อยละ 88.36, ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 21.68 คิดเป็นร้อยละ 86.73 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 16.55 คิดเป็นร้อยละ 82.76 ตามลำดับ และผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมและในแต่ละงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมาก ที่สุดในงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 111.78 คิดเป็นร้อยละ 89.42 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 110.32 คิดเป็นร้อยละ 88.26 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 108.91 คิด เป็นร้อยละ 87.13 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 104.67 คิดเป็น ร้อยละ 83.74 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2561 : 52 - 82) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับของความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการในด้านบริการทั้ง 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ภารกิจ ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัด อุบลราชธานี อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อเรียงลำดับผลการประเมิน ความพึงพอใจในงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน จากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านสาธารณสุข (งาน หน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรม: BLS และหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินระดับสูงกู้ชีพองค์การบริหารส่วน จังหวัดอุบลราชธานี: ALS) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) มีผลการ ประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 และงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห่วงใยใส่ใจคนพิการ) และงานด้านอื่น ๆ (งาน บริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์: OTOP CENTER) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ศรีสะเกษ (2562 : 38 – 42) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.07 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 92.01 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ คิดเป็นร้อยละ 90.22 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.58 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.56 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2562 : 51 – 57) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกุดรัง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกุดรัง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.80, รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40, และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 และเมื่อพิจารณาในแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80, รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40, งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ของค่าเฉลี่ย ตามลำดับ อีกด้วย

เมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอนาคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ดังกล่าวมาพิจารณาเทียบกับเกณฑ์การประเมินและระดับคะแนนที่กำหนด สามารถอภิปรายได้ว่า

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอนาคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ได้คะแนน 9 คะแนน

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอนาคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามกรอบการประเมินแต่ละด้าน มีผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ได้คะแนน 9 คะแนน

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ได้คะแนน 9 คะแนน

2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ได้คะแนน 9 คะแนน

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ได้คะแนน 9 คะแนน

3. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน มีผลการประเมินในแต่ละงาน ดังนี้

3.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ได้คะแนน 9 คะแนน

3.2 งานด้านโยธา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ได้คะแนน 9 คะแนน

3.3 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ได้คะแนน 9 คะแนน

3.4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ได้คะแนน 9 คะแนน

จากผลการประเมินครั้งนี้ มีประชาชนส่วนหนึ่งมีข้อเสนอแนะตามกรอบการประเมินแต่ละด้าน และข้อเสนอแนะในแต่ละงานที่ประเมิน สรุปในภาพรวมได้ว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น, เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้นในทุกช่องทางที่ให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ, เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ, ขอให้จัดสถานที่และอุปกรณ์ให้สะดวกต่อการให้บริการ, ควรจัดชั้นตอนที่ไ่ม่ยุ่งยาก มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ, จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน และจัดภูมิทัศน์ให้สวยงามและจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอ การที่ประชาชนได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ทั้งในภาพรวม ในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็ยังมีบางรายการที่ประชาชนเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ควรปรับปรุง เพิ่มเติมหรือต่อยอดการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหากองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำได้มีการปรับปรุง พัฒนาและเพิ่มเติมตามรายการที่ได้เสนอแนะแล้ว จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้นในทุกช่องทางที่ให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเพิ่มความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้สะดวกต่อการบริการและการจัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม และจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พัฒนาต่อยอดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสด เพราะผู้สูงอายุบางคนก็ไม่สามารถไปถอนเงินด้วยตนเองได้ หรือประสาน

ธกส.จัดตู้ ATM ติดตั้งในพื้นที่สะดวกแก่การให้บริการ และจัดชุดของขวัญและลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุ ในช่วงเทศกาลต่างๆตามสมควร เป็นต้น

2) งานด้านโยธา มีข้อเสนอแนะลงสำรวจพื้นที่ถนนทุกชุมชนที่สัญจรไม่สะดวก จัดทำแผนงานเสนอประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ เช่น ถนนสายบ้านนาห่อม หมู่ 1, 6 ถึงบ้านดอนมะยาง ตำบล ดงแคนใหญ่ และและซ่อมแซมถนน คสล.ที่พื้นผิวจราจรชำรุดในทุกชุมชน เป็นต้น

3) งานด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะให้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และสนับสนุนงบประมาณ เพียงพอและต่อเนื่องสม่ำเสมอในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคที่เกิดจากการติดเชื้อโควิด 2019 ใช้เลือดออก และโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

4) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมการจัดสถานที่และจัดระบบชุมชนลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ขยะ น้ำท่วมขัง ทำการแก้ไข ปัญหา เช่น ถนนสายหน้าวัดบ้านนาคำ ข้างวัดบ้านนาห่อม ข้างถนนศรีทักษิณบ้านนาห่อม เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

1) ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุกงานและทุกปีงบประมาณ

2) ควรมีการนำศึกษาและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่จะเสริมสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3) ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่ดีที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย. *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงมหาดไทย. *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงมหาดไทย. *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ:กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงมหาดไทย. (2548). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย “การกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2). กรุงเทพฯ:กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงมหาดไทย. (2548). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย “การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”. กรุงเทพฯ:กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธนะ ธนาพงศธร. (2530). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช.
- เกรียงไกร นันทวัน. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาขจรป้อม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสารคาม.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2561). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช.
- จินตนา บุญบงการ.(2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จिरักัญญา อ่อนละอ. (2530). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.
- ชนาภา ประชากรธัญญกิจ. (2557). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี.
- ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ:บริษัท ส.เอเชียเพรส.
- ธารมกล อุปแก้ว. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทสยามสหบริการ จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). สำนักวิทยบริการ: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิภาพร นินนินนนท์. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน.กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง.

- บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. (2548). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปลู้ง อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา.
- ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสียบึงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี (รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2542).
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.(2559). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2559). *คู่มือการทำบทนิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2562). รายงานการสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562.
- วรุณช บวรนนท์เดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์)), บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วราภรณ์ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรุณพร บุญสมบัติ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไทย. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. *TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ:TPA publishing,
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. *ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000*. กรุงเทพฯ:สถาบันเพิ่มผลผลิต
- ศิรินารด บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2562). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2562”.

- สงครามชัย ลีทองดี. นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูตรชน. (2544). *การจัดการคุณภาพ สาธารณสุข*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัด อุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัด กาญจนบุรี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สมิต สัจฉกร.(2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ สายธาร.
- สโรชา แพร์ภาษา.(2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา. คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์:มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาสารภี.
- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกรม สวีตติการทหารอากาศ. (สารนิพนธ์ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). รายงานผลการวิจัย โครงการ “การสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559.
- เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (2557). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล อุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.
- อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด. (2554). รายงานศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตาม หลักสารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.
- Herzberg, Frederick. (1982). *The motivation to work*. New York : John Wiley and Sons.
- McClelland, D.C. (1988). *Human Motivation*. Cambridge University Press. Meridian Books.
- Tar Yamane. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. New York

ภาคผนวก

ผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไป
ปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้นโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริง

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 ขึ้น ไป
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 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

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

งานที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

งานที่ 2 งานด้านโยธา

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ไลน์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

งานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

งานที่ 4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม					
5. ช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. การต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
3. กริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
5. การให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ที่อ่านหนังสือพิมพ์					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. การจัดภูมิทัศน์สวยงามและมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

งานที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

.....
.....
.....

งานที่ 2 งานด้านโยธา

.....
.....
.....

งานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข

.....
.....
.....

งานที่ 4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

.....
.....
.....

คณะวิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการติดต่อประสานงาน/เก็บข้อมูล/กิจกรรม







ภาคผนวก ค

คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจ

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ
รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์
นายบุญเลิศ คำศรี
นางสุธีรา ไชยปัญญา
ร.ต.อ.ดร.ณรงค์ ภูเยี่ยมจิตร
นายอนันต์ แสงชาติ
นายทองหมูน น้อยนนท์
นางสาวประภัสสร ปะนิทาณะโต

ประธานกรรมการ
รองประธานกรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ