



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติ้ว
อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา รวมทั้งทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดจนข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา โดยกำหนดกรอบการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลป่าต้ว กำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว ประจำปี 2562 นี้ จำนวน 3,082 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 354 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลคณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมในมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40)
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80)
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40)
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ คิดเป็นร้อยละ 91.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00)

จากผลการสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ได้ดังนี้

1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)
2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40)
3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20)
4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$ คิดเป็นร้อยละ 91.60)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในลักษณะงานบริการที่เทศบาลตำบลป่าต้ว กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 4 งาน คือ ได้แก่ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00) เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยเรียงลำดับตามความถี่ ร้อยละ จากมากไปหาน้อย จากกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและผู้มารับบริการเลือกใช้ช่องทางการบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันใจ

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายและสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยเรียงลำดับตามความถี่ ร้อยละ จากมากไปหาน้อย ในลักษณะงานบริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ทั้ง 4 งาน สรุปดังนี้

2.1 งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

จัดระบบตลาดสดเทศบาลให้เป็นสัดส่วน ขอความร่วมมือผู้ขายได้ดูแลรักษาความสะอาดร่วมกันและสำรวจถึงขยะเก่าแล้วจัดซื้อถังขยะที่ได้มาตรฐานให้กับประชาชนที่ต้องการ

2.2 งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง

ลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเอง เพื่อจะได้อธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่สงสัยหรือไม่เข้าใจ และแจ้งการชำระภาษีเพิ่มเติมให้ประชาชนที่ค้างชำระให้ทราบและติดป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดการชำระภาษีประจำปีทุกทุกชุมชน

2.3 งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล

ป้ายประชาสัมพันธ์ เบอร์ติดต่อประสานงาน อุปกรณ์ เครื่องมือในการช่วยเหลือให้เตรียมเสมอจะได้ช่วยเหลือได้ทันเวลา

2.4 งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง

สำรวจกิ่งไม้ที่ยื่นออกมาถนนสายหลักอรุณประเสริฐ ที่จะเสี่ยงจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ ให้ดำเนินการตัดกิ่งไม้ หรือประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบและประสานผู้นำชุมชนให้สำรวจไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะทุกชุมแล้วซ่อมแซม

3. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

3.1 ควรทำกล่องรับเอกสารวาง เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการ ไว้ตามชุมชนทุกหมู่บ้าน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการ

3.2 ควรทำการสำรวจด้านอื่น ๆ ให้ครอบคลุม

คำนำ

การบริการภาครัฐถือเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด เทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร เป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นได้มอบความไว้วางใจให้คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว ประจำปี 2562

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ตลอดจนถึงประชาชนที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ จนครบถ้วนอย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่เทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดของประชาชนในโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส

หัวหน้าโครงการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตารางและสารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
3. ขอบเขตของการสำรวจ.....	3
4. คำนยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	14
4. การปกครองส่วนท้องถิ่น.....	15
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย.....	21
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
1. ประชาชนเป้าหมาย และขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	30
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	32
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
6. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
7. การประเมินผลและการให้คะแนน.....	34

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผล.....	50
2. อภิปรายผล.....	52
3. ข้อเสนอแนะ.....	53

บรรณานุกรม.....	55
-----------------	----

ภาคผนวก.....	59
--------------	----

ผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย.....	60
-------------------------------	----

ผนวก ข หนังสือมอบอำนาจ/คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.....	67
--	----

ผนวก ค ภาพกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	72
-------------------------------------	----

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน.....	36
4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	38
4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง ของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	40
4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล ของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	42
4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 4. บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ.....	44
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการทั้ง 4 งาน.....	46

4.7	ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยแยก ตามด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน.....	47
4.8	ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว โดยแยกตามลักษณะงานให้บริการ ทั้ง 4 งาน.....	48

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริการที่ไม่ตอบสนองความต้องการคนในชุมชนท้องถิ่นอย่างถูกต้อง เนื่องจากในแต่ละมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ทั่วประเทศมีปัจจัยสภาพของปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น ภูมิศาสตร์ ภูมิปัญญาวัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับเมื่อพ้น 90 วัน นับแต่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลพร้อมกัน เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้น ในปี พ.ศ. 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาล จนในที่สุดได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 249 ภายใต้อำนาจมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก

และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น" การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าว เพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การสำรวจการปฏิบัติงานตามภารกิจ จึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร การดำเนินงานตามโครงการ ในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนท้องถิ่นตลอดทั้งปี จึงได้ออกการระเบียบกระทรวงมหาดไทย “ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2557” ข้อ 6 (2) การกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการของคณะกรรมการกลาง และคณะกรรมการจังหวัด ตามวรรคหนึ่งให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอดสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งหลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของส่วนราชการจังหวัด และสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนด ในปีงบประมาณ 2562 เทศบาลตำบลปาดัว อำเภอปาดัว จังหวัดยโสธร จึงได้กำหนดงานบริการให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการจำนวน 4 งาน ดังนี้ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ เทศบาลตำบลปาดัว จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจที่ใช้เป็นกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ การตอบสนอง ความสามารถในการเข้าถึง

การบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเสมอภาค การตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญและศักยภาพในการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลป่าดัว เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นตรงตามความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

3. ขอบเขตของการสำรวจ

3.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการในการะงานบริการของเทศบาลตำบลป่าดัว ที่กำหนดให้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ จำนวน 3,082 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้รับบริการที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว ที่คณะผู้วิจัยได้สำรวจและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้อ้างอิงกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจคือ จำนวน 354 คน

3.2 ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง โดยกำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้ประเมินเฉพาะเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

3.4 ขอบเขตระยะเวลา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้ขอบเขตระยะเวลา ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561-30 กันยายน 2562

3.4.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ 1 กันยายน - 30 พฤศจิกายน 2562

3.4.3 ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร คือ 1 กันยายน - 30 พฤศจิกายน 2562

4. คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธรนั้น คณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

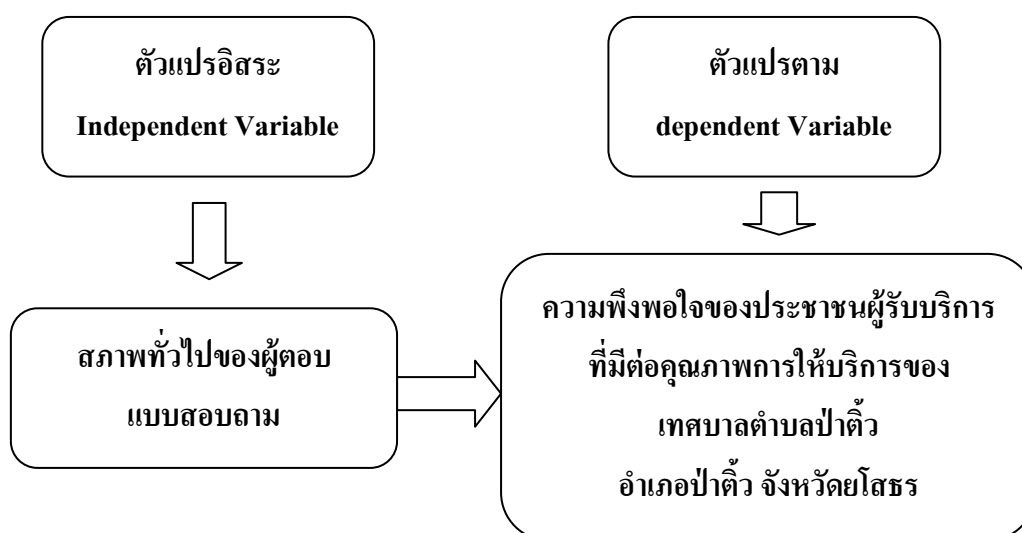
4.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่นหรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น คือ 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2. เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 4. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

4.2 เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 5,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขตเทศบาลตำบล แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของ เทศบาลตำบลเอง”

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.25562 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยคาดว่า ผลที่จะได้รับทราบระดับความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา สามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยตามลำดับ ขั้นตอน ดังนี้

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

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เจริญสุขสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและวาทินี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใด

สิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อจธรา สมสวย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมอง ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

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

1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนอง โดยให้ชุดแต่งกาย ให้ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนอง โดยการทำ สัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ ได้ทำงานตามที่ต้องการ

1.3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือ ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามก็คตินิยมที่ต่างกันคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกัน เหตุนี้ จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่ต่างกันที่ความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูง

ถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น เพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้แสวงหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมามาก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

1.3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

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

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่จะต้องตระหนักถึงภารกิจหลักในการให้บริการต่อประชาชนทุกภาคส่วนที่ขอรับบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

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

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, : 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัจฉกร (2550, : 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือ ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, : 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้

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

เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้น หัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. บรรยากาศของความสนุกสนาน

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, : 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, : 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, : 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.3 ลักษณะของการบริการ

กุลชน ธนาพงศธร (อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ 2547 : 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
- 2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
- 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
- 4) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
- 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

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

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541: 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

- 1) งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
- 2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
- 3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
- 4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อวันใด เวลาใดก็ต้องตรงตามกำหนดนั้น

มิลเลท (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโทธิเทศ 2547: 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม
- 2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือต้องทันเวลา 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 เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มารับบริการ เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ

3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์ เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้ นิยมเศรษฐกิจแบบเสรีและเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลาย ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไปปรากฏการณ์ของโลก ในลักษณะเช่นนี้ทำให้หลาย ๆ ประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลก ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ ฯลฯ ทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจล้มสังคมเสื่อมรัฐในฐานะผู้ดูแล และจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจและการเมือง จึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นและงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้น ในขณะเดียวกันกระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรี ซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกก็ได้อัดดันให้รัฐต้องมีขนาดที่เล็กลง มีจำนวนคนทำงานที่น้อยลง สภาวะงานที่มากขึ้นเงื่อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยน และพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐ เพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลที่จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (As Is) ไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหาไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) อยู่ในตัว ซึ่งจะทำให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์คือประสิทธิภาพการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางการมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ยึดผลลัพธ์การทำงาน ยึดภารกิจเป็นตัวตั้งการทำงานแบบมีส่วนร่วมและโปร่งใส

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมมีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

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

ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นแนวทางดังกล่าวข้างต้น จะส่งผลให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการคือ การปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และเน้นผลงานปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

4. การปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการปกครองในระบบประชาธิปไตย คือ การกระจายอำนาจบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยตรง ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2538 : 424-425) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการปกครอง ซึ่งกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้การปกครองในลักษณะนี้ ถึงแม้จะเป็นอิสระแต่ก็มีได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงจากอำนาจรัฐและมิใช่เป็นอิสระในการดำเนินการทุกประเภทในท้องถิ่นได้โดยสิ้นเชิง นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นและเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนหน่วยในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่นผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้ามาปกครองผู้กำหนดเสนอแนะนโยบายผู้ควบคุมหรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น

ลิขิต ธีรเวคิน (2540: 386) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นวิธีการ ซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระและได้รับอำนาจโดยอิสระ มีความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลางแต่การปกครองท้องถิ่นอยู่ภายใต้บังคับบัญชาด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ

โกวิท พวงงาม (2550:13) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานในแต่ละท้องถิ่นมีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระรวมทั้งอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ประหัต หงษ์ทองคำ (2526 : 10) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ ดังนี้

- William A. Robson ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

- William V. Holloway กล่าวว่า “การปกครองตนเองของท้องถิ่น” หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเองและมีสภาของท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

- Denial Wit ให้ความหมายว่า “การปกครองท้องถิ่น” หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

จากนิยามที่กล่าวมาสรุปว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยวและอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมณฑลในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตนเองและได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญ ๆ ดังนั้น จึงอาจกล่าวในแง่ประชาธิปไตยว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน

4.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539: 15-16) ได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยพลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นจะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy)

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

4) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

5) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

6) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ ทั้งนี้ กฎข้อบังคับทั้งปวงต้องไม่ขัดต่อกฎหมายของรัฐ

8) หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม

อุทัย หิรัญโต (2523:22) ให้ความหมายว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นไทยจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 8 ประการคือ

1) สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อกำหนดพื้นที่ระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น

2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาดูเช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตของการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นเอง

6) อิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอในการทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อความมั่นคงของรัฐบาลและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของท้องถิ่นนั้น

มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ที่เดิยงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินงานตามกรอบแห่งอำนาจตามกฎหมายเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปได้ รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมอยู่

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ คือ เป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเรียกตัวมีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง

4.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นอาจถือตามแนวความคิดของมองเตสกีเออ และลันด์ควิสท์ (Montesquier and Lanquist) ดังนี้ (ลิขิต ชีรเวทิน 2540 : 103-105)

4.3.1 แนวคิดของมองเตสกีเออ

มองเตสกีเออ นักปรัชญาชาวฝรั่งเศส สมัยคริสต์ศตวรรษที่ 19 ได้เขียนบทความสนับสนุนการปกครองท้องถิ่นในยุโรปสมัยนั้น สรุปความได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเข้มแข็งจะสามารถต่อต้านคลื่นการปฏิวัติรัฐประหารได้ และการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันการเมืองต่าง ๆ ในยุโรปมีความมั่นคงยิ่งขึ้น ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นตามแนวคิดของมองเตสกีเออในอดีตเหมาะสมกับความเคลื่อนไหวทางการเมืองของประเทศที่กำลังพัฒนาในปัจจุบัน เพราะในประเทศเหล่านั้นมีการปฏิวัติหรือรัฐประหารบ่อยที่สุด ดังนั้น ถ้าการปกครองท้องถิ่นของประเทศดังกล่าวนั้นเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีการศึกษาสูงได้รับความคุ้มครองสิทธิเขา พวกเขาจะรู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ของตนเองและกระตือรือร้นในการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองด้วยแล้ว สภาพของประชาชนดังกล่าวจะขัดขวางการปฏิวัติหรือรัฐประหารได้ดีที่สุด เพราะไม่มีใครคิดอยากจะทำหรือถ้ามีใครจะกระทำจะต้องได้รับการต่อต้านอย่างจริงจัง

4.3.2 ประโยชน์ตามแนวคิดของลันด์ควิสท์

ลันด์ควิสท์ ได้เขียนไว้ในหนังสือวิถีทางและเป้าหมายของการกระจายอำนาจว่าการปกครองท้องถิ่นมีประโยชน์ในการช่วยส่งเสริมเสรีภาพ ความเจริญก้าวหน้าและเสถียรภาพ ประโยชน์เรื่องเสรีภาพนั้น ได้จากการที่ประชาชนในท้องถิ่นเลือกตั้งผู้ปกครองท้องถิ่น และเลือกนโยบายที่จะนำมาใช้ในการปกครอง ประชาชนในท้องถิ่นย่อมแสดงออกได้ตามสิทธิของเขา ส่วนประโยชน์ในด้านความเจริญก้าวหน้าของสังคมนั้น ได้จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏในประเทศแถบยุโรปตะวันตก โดยทั่วไปว่าการปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยให้การบริหารงานตรงตามความต้องการของประชาชนและผู้บริหารงานจะรับผิดชอบต่อประชาชนมากกว่าการบริหารงานโดยตัวแทนของรัฐบาลหรือข้าราชการ

4.3.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไป

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไปนั้นมี แต่อาจสรุปได้เป็น 2 ประการ คือ (ลิขิต ชีรเวทิน.2540 : 103)

1) ประโยชน์ในการพัฒนาระบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการที่การปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทางการเมืองและเป็นสนามแห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมืองเป็นเบื้องต้น ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการเมืองจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น และเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนพัฒนาการเมืองระบบประชาธิปไตยด้วยเพราะการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบบการเมืองและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังได้กล่าวมาแล้ว

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

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีประโยชน์ทั้งด้านการเมืองและการพัฒนาสังคม โดยด้านการเมืองนั้นประชาชนผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่น สามารถกำหนดตัวผู้มาปกครองได้เอง ควบคุมผู้ปกครองได้และสามารถตรวจสอบการทำงานของนักการเมืองระดับท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด ส่วนด้านการพัฒนาสังคมนั้นเป็นผลมาจากการพัฒนาด้านการเมือง กล่าวคือ การกำหนดนโยบายของผู้ปกครองจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นสามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงไปตรงมา เมื่อปัญหาของท้องถิ่นได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องโดยคนของท้องถิ่นเองแล้วเท่ากับว่าเป็นการพัฒนาสังคมท้องถิ่น

4.4 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539: 15) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่

4.4.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

4.4.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง

4.4.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (อุทัย หิรัญโต, 2540 : 22) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบ 8 ประการ ได้แก่

1) มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่า

การปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) มีพื้นที่และระดับ (Area and Level) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับคือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bosa) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการ และบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3) มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) เป็นองค์การนิติบุคคล มีการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับและควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) มีการเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยประชาชนเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) มีอิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) มีงบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) มีการควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการนั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปรัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

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

จากองค์ประกอบดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง ตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ มีอิสระในการปกครองตนเอง มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอมีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บทและมีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

5.1 ด้านกายภาพ

5.1.1 ลักษณะที่ตั้ง/อาณาเขต และเขตการปกครองตำบลป่าดัว

เทศบาลตำบลป่าดัว ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดยโสธร ระยะทางห่างอำเภอเมืองยโสธร 27 กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดอุบลราชธานี 100 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดอำนาจเจริญ 25 กิโลเมตร และอาณาเขตห่างจากกรุงเทพฯ 650 กิโลเมตร มีพื้นที่ 5.72 ตารางกิโลเมตร จากจำนวน 3 หมู่บ้าน คือหมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 12 ตำบลโพธิ์ไทร อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยมีอาณาเขต ดังนี้

5.1.2 อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดิน ยโสธร-อำนาจเจริญ

ทิศใต้ ติดกับจากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 6 ตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินสายยโสธร-อำนาจเจริญ

ทิศตะวันออก ติดกับจากหลักเขตที่ 3 เลียบตามริมห้วยวังกะละฝั่งตะวันตกไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 4 ตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินสายยโสธร-อำนาจเจริญ

ทิศตะวันตก ติดกับจากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ

5.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลป่าดัวมีสภาพภูมิอากาศ 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝนและฤดูหนาว

5.2 ด้านประชากรและเขตการปกครองตำบลป่าดัว

5.2.1 ประชากรเทศบาลตำบลป่าดัว มีจำนวน 3,082 คน ประกอบด้วยชุมชน ดังนี้

- 1) ชุมชน 1 ชุมชนบูรพาสัมพันธ์
- 2) ชุมชน 2 ชุมชนป่าดัวพัฒนา
- 3) ชุมชน 3 ชุมชนร่วมโพธิ์พัฒนา
- 4) ชุมชน 4 ชุมชนบ้านเหนือสามัคคี
- 5) ชุมชน 5 ชุมชนบ้านเหล่าสามัคคี
- 6) ชุมชน 6 ชุมชนโพธิ์สุริยาลัย

5.3 สภาพทางสังคม

5.3.1 สถานศึกษา

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน จำนวน 2 แห่ง (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ศูนย์ 1, ศูนย์ 2)
- 2) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง (โรงเรียนป่าดัวร่วมโพธิ์ภินันท์นุกูล)
- 3) โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง (โรงเรียนป่าดัววิทยา)

5.3.2 สาธารณสุข

เทศบาลตำบลป่าดัว มีการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนเพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาล มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง โดยมีกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพให้กับประชาชน และโรงพยาบาลป่าดัว

5.4 ระบบบริหารพื้นฐาน

5.4.1 การคมนาคม/ขนส่ง

1) มีเส้นทางคมนาคมหลักไปสู่อำเภออื่นและตัวจังหวัด คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 202 เชื่อมระหว่างอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร กับอำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ และ ทางหลวงชนบทหมายเลข 3011 ป่าดัว – บ้านหัววัว

2) เส้นทางคมนาคมภายในเขตเทศบาลส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยาง,ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและมีบางสายเป็นถนนลูกรัง

5.5 ระบบเศรษฐกิจ

5.5.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ/รายได้

โครงสร้างทางเศรษฐกิจ/รายได้ประชากร ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ค้าขาย รับจ้างทั่วไปและรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 87,484 บาทต่อคนต่อปี (จากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับตำบล ปี พ.ศ.2559)

5.6 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.6.1 คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลป่าดัว

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลป่าดัว จำนวน 5 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน โดยมี นายพิตรพิบูล สิริเรืองชนชัย ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลป่าดัว เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร มีรองนายกเทศมนตรีตำบลป่าดัว จำนวน 2 คน เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลป่าดัว จำนวน 1 คน และที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลป่าดัว จำนวน 1 คน ทำหน้าที่บริหารราชการ สั่ง อนุมัติ ตลอดจนการกำหนดนโยบายของเทศบาลตำบลป่าดัว ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย ที่ไม่ขัดกับกฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562

5.6.2 สมาชิกสภาเทศบาลตำบลป่าดัว

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลป่าดัว มีสมาชิกทั้งหมด จำนวน 12 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน โดยมี ร.ต.อ.ประเวช ไชยราประธานสภาฯ เป็นหัวหน้าฝ่ายนิติบัญญัติ ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ พิจารณาร่างเทศบัญญัติ ฯ ข้อบังคับของเทศบาลตำบล แผนพัฒนาท้องถิ่น และตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร

5.6.3 ส่วนราชการประจำเทศบาลตำบลป่าดัว

มีปลัดเทศบาลตำบลป่าดัวเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการรองจากคณะผู้บริหารและข้าราชการประจำและพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลป่าดัว ให้ปฏิบัติงานตามนโยบาย ที่ไม่ขัดกับกฎหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

5.7.1 การนับถือศาสนา ผู้นำถือศาสนาพุทธ

5.7.2 ประเพณีและงานประจำ นับถือฮินดูสอง คองสิบสี่เป็นขนบธรรมเนียมประเพณี

5.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษา คือ ภาษาอีสาน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน มาประกอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

เบญจรัตน์ สีทองสุข. (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยสรุปใจความสำคัญได้ว่า ทำให้มหาวิทยาลัยได้เห็นถึงทัศนคติ และมุมมอง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดและการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุง การให้บริการได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

วรารณ คำเพชรดี. (2552) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำและด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง (2) บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรรณิ เตียววิเศษ. (2548) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อการบริการกองการศึกษาพบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อการบริการ และส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชน ส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาลกองช่าง และกองวิชาการ และแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือ ร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพ

ภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาล และสำนักการช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้น ผู้ขอรับบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ

ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการให้บริการได้ ดังนี้

1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ประภัสสร อะระดิ. (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สาม อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สาม อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สาม อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่า แตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมาคือความพึงพอใจ ด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับและผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

สุจิตรา เชื้อนขันธุ์. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอป่าดัว จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอป่าดัว จังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุดคือด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการตามลำดับและ เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิฐานะที่อยู่อาศัยต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา /มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร แนะนำ /ให้ข้อมูล /ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น.

ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบ ที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมิน และติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญกำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรภรณ์ จันท์พุฒิพงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศ และโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขต เทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

สิริโสม พิเศษฐบุญเกียรติ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80) “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ $\bar{X} = 76-80$) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ=76-80) “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80) และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

ชนะดา วีระพันธ์(2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ 2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณิยธรรมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.9 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.9 มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 39.8 เป็นประชาชนในพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 93.0 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

นิภาพร นินนินนันท (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน 2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรในการวิจัย คือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ร้อยละและไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม และค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนอยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน อาชีพ และปัจจัยด้านองค์การอื่น ได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

ชนภา ประชากรธัญญกิจ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีและเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการศาลแพ่งธนบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านราคาค่าบริการและมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้านบุคลากรและลักษณะภายนอกการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจการใช้บริการที่ศาลแพ่งธนบุรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการได้แก่ ช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ สถานะในการติดต่อและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในครั้งนี้ โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชาชนเป้าหมาย และขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชาชนเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 3,082 คน

1.2 ขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชาชนที่จะทำการสำรวจมีจำนวนมากเกินไป ดังนั้น คณะผู้สำรวจจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของจำนวนประชาชนและขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05 ตามสูตร และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ดังนี้

จากสูตร

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

โดยให้ n = ขนาดของตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือความเชื่อมั่นร้อยละ 95

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{3,082}{1+3,082*(0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 354.04

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งสิ้น 354 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด : 2548 : 99) ดังต่อไปนี้

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

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 : 100) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 หรือ ร้อยละ 80-89 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.50 หรือ ร้อยละ 70-79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 หรือ ร้อยละ 60-69 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าคิ้ว อำเภอป่าคิ้ว จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้สำรวจผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3) จัดทำเครื่องมือในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้างโดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสม ถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 ก่อนแจกแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อน แล้วขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน

5.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จ แล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามดูว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการชักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

5.3 ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วน ถูกต้องตามความเป็นจริง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยมีขั้นตอน ดังนี้

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

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

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ ได้รวบรวมข้อมูลตามประเด็นนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

7. การประเมินผลและการให้คะแนน

7.1 เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธรได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ 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

7.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง
3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล
4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยทำการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน และได้กำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน รายด้านและรายข้อ

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	171	48.30
หญิง	183	51.70
รวม	354	100.00
2 อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	36	10.17
ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี	127	35.88
ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี	131	37.00
61 ปีขึ้นไป	60	16.95
รวม	354	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	153	43.22
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	154	43.50
ปริญญาตรี	33	9.32
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.96
รวม	354	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	49	13.84
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	105	29.67
เกษตรกร	136	38.41
นักเรียน/นักศึกษา	30	8.48
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	34	9.60
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 354 คน สรุปได้ดังนี้ เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน (ร้อยละ 51.70) และชาย จำนวน 171 คน (ร้อยละ 48.30) อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 131 คน (ร้อยละ 37.00) รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 127 คน (ร้อยละ 35.88) อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน (ร้อยละ 16.95) และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 10.17) ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ศ./อนุปริญญา 154 คน (ร้อยละ 43.50) รองลงมา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 153 คน (ร้อยละ 43.22) ระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน (ร้อยละ 9.32) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.96) และอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 136 คน (ร้อยละ 38.41) รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 105 คน (ร้อยละ 29.67) รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 13.84) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ จำนวน 34 คน (ร้อยละ 9.60) และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 30 คน (ร้อยละ 8.48) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนรายด้านและรายข้อ

งานบริการที่ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ชัดเจน	4.68	0.34	มากที่สุด
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.32	0.56	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.25	0.54	มาก
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.63	0.41	มากที่สุด
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.57	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.49	0.46	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.50	0.53	มาก
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.45	0.54	มาก
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	0.49	มากที่สุด
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.33	0.54	มาก
5	ผู้มารับบริการเลือกใช้ช่องทางบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันใจ	4.55	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.47	0.51	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.43	0.54	มาก
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.55	0.45	มากที่สุด
3	มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.66	0.45	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.56	0.54	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.50	0.55	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.54	0.51	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.46	0.76	มาก
2	สถานที่หรือเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.51	0.50	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.55	0.55	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.56	0.54	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.58	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.56	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.51	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติ้ว ในงานบริการที่ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 2 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$ คิดเป็นร้อยละ 89.80) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.40) ตามลำดับ

บริการที่ 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง
ของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.58	0.48	มากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.59	0.35	มากที่สุด
3.	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.58	0.24	มากที่สุด
4.	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.53	0.49	มากที่สุด
5.	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.45	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.55	0.42	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.49	0.53	มาก
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.62	0.45	มากที่สุด
3.	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.68	0.34	มากที่สุด
4.	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.33	0.55	มาก
5.	ผู้มารับบริการเลือกใช้ช่องทางบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันใจ	4.55	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.46	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.68	0.34	มากที่สุด
2.	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.25	0.56	มาก
3.	มีความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.57	0.33	มากที่สุด
4.	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.68	0.34	มากที่สุด
5.	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.85	0.24	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.61	0.36	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.60	0.46	มากที่สุด
2	สถานที่หรือเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.52	0.43	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.58	0.51	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.73	0.37	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.57	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.60	0.42	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.57	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว ในงานบริการที่ 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$ คิดเป็นร้อยละ 92.20) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$ คิดเป็นร้อยละ 92.00) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00) ลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$ คิดเป็นร้อยละ 90.60) ตามลำดับ

งานบริการที่ 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล ของเทศบาลตำบลป่าติว อำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.67	0.32	มากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.59	0.35	มากที่สุด
3.	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.48	0.54	มาก
4.	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.44	0.58	มาก
5.	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.46	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.53	0.51	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.34	0.57	มาก
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.77	0.35	มากที่สุด
3.	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	0.47	มากที่สุด
4.	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.43	0.51	มาก
5.	ผู้มารับบริการเลือกใช้ช่องทางบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันใจ	4.63	0.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.54	0.46	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.58	0.24	มากที่สุด
2.	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.47	0.55	มาก
3.	มีความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.60	0.51	มากที่สุด
4.	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.55	0.45	มากที่สุด
5.	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.54	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.55	0.44	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.55	0.44	มากที่สุด
2	สถานที่หรือเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.70	0.32	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.65	0.43	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.57	0.47	มากที่สุด
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.61	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.62	0.42	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.56	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว ในงานบริการที่ 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.62$ คิดเป็นร้อยละ 92.40) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60) ตามลำดับ

งานบริการที่ 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ

บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการที่ 4. บริการด้านป้องกันและบรรเทา

สาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยรวมรายด้านและรายข้อ

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	4.58	0.24	มากที่สุด
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	4.46	0.46	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.55	0.45	มากที่สุด
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	4.42	0.51	มาก
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.50	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.50	0.44	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.68	0.34	มากที่สุด
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.76	0.65	มากที่สุด
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.58	0.34	มากที่สุด
4	วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.54	0.34	มากที่สุด
5	ผู้มารับบริการเลือกใช้ช่องทางบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันใจ	4.60	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.63	0.43	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.60	0.45	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	4.41	0.59	มาก
3	มีความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.68	0.34	มากที่สุด
4	การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.63	0.34	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.55	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.57	0.43	มากที่สุด

	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	4.56	0.49	มากที่สุด
2	สถานที่หรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.65	0.41	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.76	0.39	มากที่สุด
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.49	0.54	มาก
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	4.55	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.60	0.46	มากที่สุด
รวมทุกด้าน		4.58	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว ในงานบริการที่ 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพหุมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$ คิดเป็นร้อยละ 91.60) พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับพหุมากที่สุด 3 ด้าน อยู่ในระดับพหุมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$ คิดเป็นร้อยละ 92.60) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$ คิดเป็นร้อยละ 92.00) ลำดับที่ 3 คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40) และลำดับที่ 4 คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$ คิดเป็นร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน และในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน

ลักษณะงานการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวมด้าน งาน บริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอน การ ให้บริการ	ช่องทาง การ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานการให้บริการจัดเก็บ ขยะมูลฝอยของกอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.49	4.47	4.54	4.53	4.51	90.20	9
2. งานการให้บริการจัดภาษี ของกองคลัง	4.55	4.53	4.61	4.60	4.57	91.40	9
3. งานการให้บริการ ช่วยเหลือสาธารณภัยของ สำนักปลัดเทศบาล	4.53	4.54	4.55	4.62	4.56	91.20	9
4. งานการให้บริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง	4.50	4.63	4.57	4.60	4.58	91.60	9
ผลรวมระดับความพึงพอใจ	4.52	4.54	4.57	4.59			
ในด้านที่ประเมิน	4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 เท่ากับ 9 คะแนน						

จากตารางที่ 4.6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x}=4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00) เท่ากับ 9 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.7 ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน	2	6.67
2	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว	3	10.00
3	มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	7	23.33
4	มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง	11	36.67
5	มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	7	23.33
รวม		30	100
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	6	21.42
2	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	5	17.86
3	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4	14.29
4	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	7	25.00
5	ผู้มารับบริการเลือกใช้ช่องทางบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันใจ	6	21.42
รวม		28	100
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการการด้วยความเต็มใจ	2	7.70
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยที่ดี	3	11.54
3	มีความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	19.23
4	การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	9	34.61
5	สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	7	26.92
รวม		26	100

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
	4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		
1	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ	5	12.82
2	สถานที่หรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	2	5.12
3	สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	12	30.77
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	15	38.47
5	มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด	5	12.82
	รวม	39	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว ในด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย” รองลงมาคือ “สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ” และ “มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง” ในส่วนระดับความถี่น้อยที่สุดที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในด้านการบริการในระดับความพึงพอใจ คือ “มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการการด้วยความเต็มใจ และสถานที่หรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ”

ตารางที่ 4.8 ข้อเสนอแนะ ความถี่ และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว โดยแยกตามลักษณะงานให้บริการทั้ง 4 งาน

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
	1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		
1	จัดระบบตลาดสดเทศบาลให้เป็นสัดส่วน ขอความร่วมมือผู้ขายได้ดูแลรักษาความสะอาดร่วมกันและทำความสะอาดตลาดสดเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	12	80.00
2	สำรวจถึงขยะเก่าแล้วจัดซื้อถึงขยะที่ได้มาตรฐานให้กับประชาชนที่ต้องการ	6	20.00
	รวม	15	100
	2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง		
1	ติดป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดการชำระภาษีประจำปีทุกทุกชุมชน	10	37.03
2	ลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเอง เพื่อจะได้อธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่สงสัยหรือไม่เข้าใจ และแจ้งการชำระภาษีเพิ่มเติมให้ประชาชนที่ค้างชำระให้ทราบ	17	62.97
	รวม	27	100

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
	3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล		
1	ป้ายประชาสัมพันธ์ เบอร์ติดต่อประสานงาน อุปกรณ์ เครื่องมือในการช่วยเหลือให้เตรียมเสมอจะได้ช่วยเหลือได้ทันเวลา	21	100
	รวม	33	100
	4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง		
1	สำรวจกิ่งไม้ที่ยื่นออกมาถนนสายหลักอรุณประเสริฐ ที่จะเสี่ยงจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ ให้ดำเนินการตัดกิ่งไม้ หรือประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ	23	67.64
2	ประสานผู้นำชุมชนให้สำรวจไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะทุกชุมแล้วซ่อมแซม	11	32.36
	รวม	34	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว ในงานบริการ ทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “สำรวจกิ่งไม้ที่ยื่นออกมาถนนสายหลักอรุณประเสริฐ ที่จะเสี่ยงจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ ให้ดำเนินการตัดกิ่งไม้ หรือประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ” รองลงมา คือ “ป้ายประชาสัมพันธ์ เบอร์ติดต่อประสานงาน อุปกรณ์ เครื่องมือในการช่วยเหลือให้เตรียมเสมอจะได้ช่วยเหลือได้ทันเวลา” และ “ลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเอง เพื่อจะได้อธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่สงสัยหรือไม่เข้าใจ และแจ้งการชำระภาษีเพิ่มเติมให้ประชาชนที่ค้างชำระให้ทราบ” ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “สำรวจถังขยะเก่าแล้วจัดซื้อถังขยะที่ได้มาตรฐานให้กับประชาชนที่ต้องการ”

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในครั้งนี้ สรุปผลการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

1. สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากกลุ่มตัวอย่าง 354 คน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการนั้น โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน คือ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร พอสรุปได้ดังนี้

ผลจากการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40)

2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80)

3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40)

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ คิดเป็นร้อยละ 91.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00)

ผลจากการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน คือ

1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40)

3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20)

4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$ คิดเป็นร้อยละ 91.60)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในลักษณะงานบริการที่เทศบาลตำบลป่าดัว กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 4 งาน คือ ได้แก่ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณสุขของสำนักปลัดเทศบาล 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00) เท่ากับ 9 คะแนน

2. อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลป่าดัว ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณสุขของสำนักปลัดเทศบาล 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง โดยกำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปอภิปรายผลการสำรวจ ได้ดังนี้

เทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน และในลักษณะงานบริการ กำหนด ทั้ง 5 ภารกิจงาน โดยประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00) เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้านและความถี่ของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ คิดเป็นร้อยละ 91.80) สะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลตำบลป่าดัว มีสถานที่หรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอไม่แออัด สะดวกสบาย มีที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มและห้องน้ำไว้บริการที่เหมาะสม รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40) สะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลตำบลป่าดัว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจ

ใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี ทำให้ประชาชนผู้ที่มารับบริการมีความประทับใจ รู้สึกภูมิใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่จะต้องปรับปรุง คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40) ซึ่งมีผลต่อเทศบาลตำบลป่าดัว มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สิ่งนี้ที่จะทำให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับประโยชน์ต่อไป เพื่อใช้ในการปรับปรุงการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ อันจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน นำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง ด้วยการบริหารงานได้มาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย (Good Governance and New Public Management in Thai Local Governments) ต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยเรียงลำดับตามความถี่ ร้อยละ จากมากไปหาน้อย จากกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและผู้มารับบริการเลือกใช้ช่องทางบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันใจ

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายและสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยเรียงลำดับตามความถี่ ร้อยละ จากมากไปหาน้อย ในลักษณะงานบริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ทั้ง 4 งาน สรุปดังนี้

2.1 งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

จัดระบบตลาดสดเทศบาลให้เป็นสัดส่วน ขอความร่วมมือผู้ขายได้ดูแลรักษาความสะอาดร่วมกันและสำรวจถังขยะเก่าแล้วจัดซื้อถังขยะที่ได้มาตรฐานให้กับประชาชนที่ต้องการ

2.2 งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง

ลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเอง เพื่อจะได้อธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่สงสัยหรือไม่เข้าใจ และแจ้งการชำระภาษีเพิ่มเติมให้ประชาชนที่ค้างชำระให้ทราบและคิดป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดการชำระภาษีประจำปีทุกทุกชุมชน

2.3 งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล

ป้ายประชาสัมพันธ์ เบอร์ติดต่อประสานงาน อุปกรณ์ เครื่องมือในการช่วยเหลือให้เตรียมเสมอจะได้ช่วยเหลือได้ทันเวลา

2.4 งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง

สำรวจกิ่งไม้ที่ขึ้นออกมาถนนสายหลักอรุณประเสริฐ ที่จะเสี่ยงจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ ให้ดำเนินการตัดกิ่งไม้ หรือประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบและประสานผู้นำชุมชนให้สำรวจไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะทุกชุมชนแล้วซ่อมแซม

บรรณานุกรม

กุลธน ธนาพงศธร.การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช,2530.

เกรียงไกร นันทวัน. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

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

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช,2545.

จินตนา บุญบงการ.จริยธรรมทางธุรกิจ.กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2545.

จรัญญา อ่อนละอ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัย
ราชภัฏจันทรเกษม,2546.

ฉัตรพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์,2546

ชนาภา ประชากรัญญกิจ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี,2557

ชนะดา วีระพันธ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี (2554)

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

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

นิภาพร นินนินนันท ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน (2556)

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

บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. หลักการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ศักดาพรการพิมพ์.2548.

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ.การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน

เบญจรัตน์ สีทองสุข. รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ

ประภัสสร อะวะดี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น,
พ.ศ.2542.

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

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

พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคม

โพนสา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2550.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557” ข้อ 6 (2)

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2560

วราณ ขวรรณเทศ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต,2546.

วราภรณ์ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วราณพร บุญสมบัติ, (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วาทีณี ไส้จ้อ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี,2549.

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

วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์. ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000.กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิต

วิชราภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 2546.

ศิรินารด บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2548.

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

สมิต สัจฉกร.การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร,2546.

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

สุรัช รัชประทาน ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่
สาขาสารภี 2546.

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

สิริโณม พิเชษฐบุญเกียรติ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (2553)

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณีย-
ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2554)

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

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

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

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

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

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

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

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

ภาคผนวก

ผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไป
ปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

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

ด้านที่ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 3. งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ด้านที่ 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
5. มีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วัน เวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี					
3. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน					
5. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ					
2. สถานที่หรือเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบาย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ด้านที่ 1. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....

.....

ด้านที่ 2. งานการให้บริการจัดภาษีของกองคลัง

.....

ด้านที่ 3 งานการให้บริการช่วยเหลือสาธารณภัยของสำนักปลัดเทศบาล.....

.....

ด้านที่ 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง.....

.....

คณะวิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสือมอบอำนาจ

/คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ภาคผนวก ค

ภาพกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง







