



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

รองศาสตราจารย์ ดร. สัณญา เคนาภูมิ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พุทธศักราช 2563

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

รองศาสตราจารย์ ดร. สัณญา เคนาภูมิ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พุทธศักราช 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลส่วนตำบลตาดทอง โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา (2) งานด้านรายได้และภาษี (3) งานด้านพัฒนาชุมชน (4) งานด้านสาธารณสุข และ (5) งานด้านส่งเสริมการเกษตร ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วและมารับบริการ จำนวน 9,573 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 400 คน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.572 คิดเป็นร้อยละ 91.44 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน

เมื่อแยกการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 5 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.582 คิดเป็นร้อยละ 91.64
2. ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.566 คิดเป็นร้อยละ 91.32
3. ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.558 คิดเป็นร้อยละ 91.16
4. ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.558 คิดเป็นร้อยละ 91.16
5. ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.596 คิดเป็นร้อยละ 91.92

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย ขยะมีจำนวนมากเก็บไม่ทัน ส่งกลิ่นเหม็น, ถนนภายในหมู่บ้านแคบมาก บางเส้นชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อและคลองระบายน้ำอุดตันมากเกือบทุกพื้นที่ในชุมชน, ตลาดสดและสถานที่ท่องเที่ยว ไม่สะอาด โดยเฉพาะห้องน้ำ, เครื่องกระจายเสียง ดังไม่ครอบคลุมพื้นที่, ความไม่จริงใจของเจ้าหน้าที่ในเทศบาล, แนวทางการส่งเสริมด้านการเกษตรยังไม่ชัดเจนและไม่ได้ได้รับความเสมอภาคในการรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย เทศบาลหุ้มเหการจ้ดกัจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้มากขึ้นอีก, ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น, ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ, เพิ่มไฟฟ้าตามท้องถนน, เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับการประปาปรับปรุงการบริการน้ำ เนื่องจากมีปัญหา น้ำไม่ไหลเป็นประจำในพื้นที่, สภาพแวดล้อมของตลาด, อยากรให้มีสะพานลอยหน้าตลาดสดเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ, การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำเน่าเสีย, ติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตรายเพิ่มเติม, การเก็บกิงไม้่อยากให้หน่วยงานที่ดำเนินการเร่งจัดการให้ทันทีที่ชำระเงินค่าธรรมเนียมแล้วเสร็จและความเสมอภาคในการรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้รับความไว้วางใจ จากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ให้เป็นผู้ดำเนินการ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่สถาบันฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือ และให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ
หัวหน้าโครงการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตารางและสารบัญแผนภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำนิยามเฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่จะได้รับการสำรวจ.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	20
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	32
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานพื้นที่ในการวิจัย.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การตรวจแบบการวัดและการให้คะแนน.....	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ลำดับขั้นตอนในการเสนอวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล.....	93
อภิปรายผล.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก.....	105
ผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย.....	106
ผนวก ข ภาพถ่ายการจัดเก็บข้อมูล.....	115
ผนวก ค คณะผู้วิจัย.....	117

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ข้อมูลประชากรแต่ละหมู่บ้าน.....	39
2.2	ข้อมูลจำนวนสัตว์เลี้ยง.....	40
4.1	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 5 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน.....	63
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านโยธา ในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยรวมและรายข้อ.....	65
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านโยธาในประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	66
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านโยธาในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	67
4.5	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านโยธาในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ.....	68
4.6	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านโยธาในประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	69
4.7	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านรายได้และภาษีในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยรวมและรายข้อ.....	70

4.26	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านส่งเสริมการเกษตรในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ.....	89
------	--	----

สารบัญแผนภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	52
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	60
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	60
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อปี.....	61
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	62
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาการอาศัยในชุมชน...	62

บทที่ 1

บทนำ

1. ภูมิหลัง

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 250 บัญญัติว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ ประกอบกับ มาตรา 253 บัญญัติไว้ว่า ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบรวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ โดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น รัฐบาลกลางมีหน้าที่ควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายบัญญัติเท่านั้น ซึ่งการกระจายอำนาจเป็นการมุ่งเน้นความเป็นประชาธิปไตยและจากการปรับปรุงระเบียบบริหารราชการดังกล่าวทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการหรือการปฏิรูปภาครัฐเพื่อนำไปสู่ราชการยุคใหม่ที่เน้นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันยกระดับความเป็นอยู่ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและมีความเป็นอยู่ที่ดี พัฒนาเป็นสังคมไทยที่มีเสถียรภาพ (โกวิท พวงงาม, 2544 : 44.)

เนื่องจากรัฐบาลต้องการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและมีจุดมุ่งหมายหลักคือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การเมือง การปกครอง ทั้งในเรื่องการใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นเป็นตัวแทนของตนมาบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุดองค์กรปกครองท้องถิ่นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและ

การดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่นซึ่งการดำเนินงานจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายต้องอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญ ในการดำเนินงานที่จะต้องให้ประชาชนได้รับบริการทั่วถึง รวมทั้งสามารถอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นวันจะมีเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพัฒนาตนเอง แต่ปัญหาส่วนใหญ่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นปัญหาในเรื่องเชิงหลักการและการปฏิบัติ เนื่องจากประชาชนขาดความร่วมมือในการจัดทำกิจกรรม และขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้พยายามพัฒนาการให้บริการ โดยการกำหนดนโยบาย วิธีการดำเนินงานและการให้บริการมีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และได้รับการบริการที่มีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าเดิม ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาล ในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีกก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป (Maslow, A. H., 1970)

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดาเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการปกครองตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่นไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดาเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงส์ทองคำและอนันต์ เกตุวงศ์, 2524: 14)

ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ประกอบด้วย ประกาศคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจังหวัดยโสธร เรื่องการกำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นแก่พนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ ลงวันที่ 17 เมษายน 2558 ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอดุสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งหลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษาตามที่ กำหนด ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อราชการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยสำรวจ พร้อมทั้งต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงใจจำนวน 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข และ (11) งานด้านอื่น ๆ

ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงใจดังกล่าว อย่างน้อย จำนวน 4 ด้านและในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ซึ่งประกอบไปด้วย

- (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

สำหรับเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการ

ประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี แต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องทราบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร มีข้อดี ข้อเสีย เป็นอย่างไรและประชาชนและผู้ที่มีมารับบริการ คือ ผู้ที่จะสะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่จะมารับบริการหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงานสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้น ๆ แต่เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุดในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ดูแลในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรจึงได้ประสานขอความร่วมมือให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่เป็นผู้รับบริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการในงานบริการสาธารณะด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

จากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้น คณะผู้ศึกษาวิจัยในฐานะผู้ที่ได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการด้านการบริการของประชาชนในพื้นที่และเพื่อให้เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว นั้น สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อประชาชน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางและหลักการในการประเมินผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ นอกจากนั้นผลการวิจัยดังกล่าวซึ่งมีความสำคัญยิ่งนี้ ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและสามารถสนองตอบต่อการบริการ การแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้มากที่สุด

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร” คณะผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่มีมารับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

3.ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร” คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

1.1 **ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) รายได้ต่อปี (5) อาชีพ และ (6) ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

1.2 **ตัวแปรตาม** คือ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว ในปีงบประมาณ 2563 ด้านการให้บริการประชาชนใน 5 ลักษณะ ได้แก่

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม 5 ภารกิจ ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา
- (2) งานด้านรายได้และภาษี

- (3) งานด้านพัฒนาชุมชน
- (4) งานด้านสาธารณสุข
- (5) งานด้านส่งเสริมการเกษตร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มารับบริการที่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 9,500 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากรในข้อ 2.1 โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (Yamane, 1973)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาข้อมูลจากผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2563

4. คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัย เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรนั้น คณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่วิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในห้วงเวลาหนึ่ง สามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นอย่างไร ในงานวิจัยฉบับนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะคือเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ที่เข้ามาใช้บริการจากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการรวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการงานบริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ แนวทาง วิธีการหรือเทคนิคการบริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใสและเป็นธรรม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการใดๆ ของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรให้ผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความสบายกาย สบายใจ รู้สึกมีความสุขและรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาความสามารถ ในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็น

แนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ในงานวิจัยฉบับนี้หมายถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

เทศบาลตำบล หมายถึง หน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น ที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เช่น การจัดเก็บภาษี การดูแลด้านโครงสร้างการควบคุมและป้องกันโรค การบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมพัฒนาการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ฯลฯ และในการวิจัยครั้งนี้ และในการวิจัยครั้งนี้ คือ เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรได้แก่

1. **เพศ** หมายถึง เพศของผู้รับบริการที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

2. **อายุ** หมายถึง อายุจริงของผู้รับบริการที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และอยู่ระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี, 21 – 40 ปี, 41 – 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

3. **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและมีระดับการศึกษาที่ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า, มัธยม ปวช. ปวส.อนุปริญญา, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

4. **รายได้ต่อปี** หมายถึง รายได้ของผู้รับบริการที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และมีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท, 10,001 - 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท, 30,001 – 40,000 บาท และ มากกว่า 40,001 บาท/ปี ขึ้นไป

5. **อาชีพ** หมายถึง การประกอบอาชีพของผู้รับบริการที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, เจ้าของธุรกิจ/ค้าขายส่วนตัว, เกษตรกรรม, รับจ้าง/พนักงานบริษัท, แม่บ้าน/กำลังหางานทำและอื่นๆ ระบุ.....

6. **ระยะการอาศัยอยู่ในชุมชน** หมายถึง การเข้ามาอยู่อาศัยของผู้ที่ตอบแบบสอบถามเข้ามาอาศัยในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย เป็นคนใน

ชุมชนมาตั้งแต่เกิด, อาศัยในชุมชนมานานกว่า 5 ปี, อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี และ ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี

7. ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

5.ประโยชน์ที่จะได้รับการสำรวจ

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรนั้น คณะผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
3. ผลจากการศึกษาที่ได้นำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น
6. ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองท้องถิ่น
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

อุทัย พรหมสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้

และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็เกิดความรู้สึกดีบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

โยเดอร์ (Yoder, 1985 : 6) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการในสิ่ง ที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ไม่ให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจหมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มณี โปธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุกใจ (2544 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545 : 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติ อย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัล อย่างไรก็ดีอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่ คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538). กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจในหลักต้นให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับ การตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิด การสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ซาบพิน (Chaphin, 1968 : 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548 :12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546 : 16) กล่าวว่า ทศนคติและ ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมี

ส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในห้วงเวลาหนึ่ง สามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นอย่างไร

ลักษณะความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอ ลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวก ของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจ อยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจร ของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจะเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้ (ศิริพร ต้นติพุลวินัย 2538 : 8)

1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

1.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนัการ จัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถังการตาชหิ้วใส่ของของจดหมายฉลากสินค้า

1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติการ แก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรงโรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก – ถอน

อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอน สาย ในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึงความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย 2533 : 69)

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ วั้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถชี้ทันทีหรือไม่ล่าช้า

2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3. ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ (Milet 1954 : 390)

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค เพิ่มอีกดังนี้

หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจากหลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้กฎหมายจึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอภาคเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน

ของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใดๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเฉพาะ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตราการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ

3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลานอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีกดังนี้การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการบริการเวลากว่าคือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด (การบริการเวลา 2553 : 4)

การบริการเวลาเป็นตัวกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ การบริการเวลาให้เกิดประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้

3.2.1 การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงานจึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อกำเนิดงานที่มีประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงานที่ต้องทำ และฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

3.2.2 การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและให้เวลาสำหรับงานที่สำคัญๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุดโดยแยกประเภทของงานไว้ให้ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

3.2.3 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงานหรือการประชุมที่ไม่จำเป็นควร ให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการมอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

3.2.4 การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจเพื่อทำงานตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

3.2.5 การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการทำงานไม่ผัดวันประกันพรุ่ง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการที่ตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัย การใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผน และการจัดลำดับความสำคัญ ในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet (1954 : 38) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอเพิ่มเติมอีกดังนี้

นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย การบริการที่พอเพียงหรือว่าการบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพล ปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้าและจากประสบการณ์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุป การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การจำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตาม

ระเบียบรู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่นความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อองค์การนั้นคือ

3.4.1 องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

3.4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

3.4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

3.4.4 องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

3.4.5 องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง

3.4.6 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญสืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มอีกดังนี้ ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอยู่เสมอจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

3.5.1 วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่ต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมีศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่งที่คุณเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

3.5.2 มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่า ศักยภาพของตนเอง

นั้นมีความสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดีๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

3.5.3 มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำใจให้คิดและยอมรับความรู้สึกได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใ้ว่าจะเป็นการพัฒนา

จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง บรรดาการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสถานที่บริการหรือสภาพแวดล้อมของการบริการ ความสะดวกที่ได้รับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ คุณภาพบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการ การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติกร ขบวนการบริการ ทั้งนี้ต้องเป็นการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อผู้มารับบริการ

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 18) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้ บริการ การให้บริการบุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้ง

องค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2557). กล่าวว่่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิตเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ (ที่มา : http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=1&read=true&count=true)

สุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

ทีม และการที่ผู้นำมีบทบาทในการชี้นำและสนับสนุนอย่างเหมาะสม คุณภาพจะต้องเกิดจากความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ในระบบงานที่ซับซ้อน เช่น โรงพยาบาล ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากและหลากหลายวิชาชีพ ความร่วมมือและการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพเป็นการจัดระบบงานของแต่ละหน่วยงาน และระบบงานที่เชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ การจัดระบบงานดังกล่าวจะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ทั้งทีมภายในหน่วยงาน ทีมระหว่างหน่วยงาน ทีมระหว่างวิชาชีพ ทีมระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

ฟิรลีท คำนวนศิลป์ (2541 : 17) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีการทักทายโอภาปราศรัย และเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า “หน้าไม้ออ รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก ซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอ หรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้องกับชนิดของบริการ เช่น สถานบริการ สาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรืออีกทีกไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมีเสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาด และท้ายที่สุดคือ ความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบท หรือขาดความสะดวกในการไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และรสนิยมของผู้ใช้บริการ

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 18) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลัก และแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความ

ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดง ความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็น ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้าง

มาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลอดภัย การใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักแห้งเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559: บทคัดย่อ). ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่นว่าต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริหารสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะและทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันรัฐกับองค์กร

ปกครองท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

บรรจบ กาญจนกุล (2533 : 13) ให้ความหมาย Public Service Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

ฉวีวรรณ ต้นไทย (2546 : 14) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

ปริมพร อัมพันธ์ (2548 : 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนกุล (2549 : 119 - 121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545 : 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ

2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐุม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545 : 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545 : 18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

รูปแบบการบริการสาธารณะ

วุฒิสาร ตันไชย. (2559) การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่ง

รูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบใจต่อความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) คืออะไร โดย Shamsul Haque

(2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะด้วย

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเองทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถ

สอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในขั้นนี้

ผู้เขียนจะยกตัวอย่างรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นควรให้ความสำคัญ ได้แก่ การว่าจ้าง (Out Sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหการ (Co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise)

1. การว่าจ้าง (Out Sourcing) การว่าจ้าง (Out Sourcing) เป็นรูปแบบบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนิยมทำเพื่อว่าจ้างให้บุคคลภายนอกทั้งเอกชนหรือปัจเจกบุคคลเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทแทนท้องถิ่น การตัดสินใจเพื่อว่าจ้างจะดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนหรือการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชนอีกประเภทหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ได้นำเสนอคำนิยามการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนของคณะกรรมการยุโรป (European Commission: EC) ว่าเป็น “การให้เอกชนดำเนินโครงการลงทุนที่ปกติแล้วจะดำเนินการโดยภาครัฐ โครงการ PPP ส่วนใหญ่จะเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานเช่น ถนน ทางรถไฟ โรงพยาบาล โรงเรียน หรือ อาคารสำนักงานของหน่วยงานรัฐบาล

3. สหการ (Co-operative) สถาบันพระปกเกล้า (2550) ให้ความหมายของสหการคือ องค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่เกิดจากการร่วมมือกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับนิติบุคคลมหาชนอื่น มีความเป็นอิสระจากหน่วยการปกครองเดิม เพื่อจัดทำบริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดองค์กรและแสวงหารายได้จากแหล่งต่าง ๆ ในนามของสหการเอง

4. กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) รูปแบบการจัดบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนิยมทำคือ รูปแบบกิจการพาณิชย์ (Local Government Enterprise, Local Public Enterprise, Municipal Enterprise) และกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) ในต่างประเทศมีการจัดบริการสาธารณะโดยอาศัยโครงสร้างการทำงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคมจำนวนมาก 30 อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังมีข้อจำกัดทางกฎหมายที่ทำให้ท้องถิ่นยากที่จะดำเนินกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคมได้ตามที่กฎหมายกำหนด

ราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และ 2550 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุอำนาจหน้าที่และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่น

สามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกัน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการและรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบใด ตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการว่าจ้าง รูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์ และกิจการเพื่อสังคม

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562: ออนไลน์).

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 12) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุนทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่า

ชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 39-44)

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่าจากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่างๆมากมายที่ทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (อรทัย ก๊กผล, 2552: 4) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (นราธิป ศรีราม , 2557: 1-6) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่

เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 15) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550: 13-18) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

5. แนวคิดและทฤษฎีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.1 พัฒนาการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่การปฏิรูประบอบราชการ ในสมัยรัชกาลที่ 5 กล่าวคือ ได้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 โดยกำหนดให้ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาด และป้องกันโรค ทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะ สำหรับราษฎรทั่วไป ห้ามการปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมโรงเรือน ที่จะเป็เหตุให้เกิดโรค รวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครก ที่ทำความรำคาญให้กับราษฎรไปทิ้ง เป็นต้น ต่อมาได้จัดตั้ง สุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาครขึ้น ในต่างจังหวัด เป็นแห่งแรก

ในสมัยรัชกาลที่ 6 ก็ได้ตราธรรมนูญการปกครองคณะนคราภิบาลดุสิตธานี พ.ศ.2461 เพื่อทดลองรูปแบบเมืองจำลอง "ดุสิตธานี" นับเป็นการปกครองในรูปแบบเทศบาลครั้งแรก อันเป็นรูปแบบการปกครองอย่างประเทศอังกฤษ โดยกำหนดให้เป็นนิติบุคคล แยกจากส่วนกลาง มีรายได้ของตนเอง

ดูแลการคมนาคม การดับเพลิง สวนสาธารณะ โรงพยาบาล สุสาน โรงฆ่าสัตว์ ดูแลโรงเรียนราษฎร์ การรักษาความสะอาด และการป้องกันโรค ทำบริการสาธารณะที่มีกำไร เช่น ตั้งโรงรับจำนำ ตลาด รถมราง เป็นต้น ออกใบอนุญาต และเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับยานพาหนะ ร้านจำหน่ายสุรา โรงละคร โรงหนัง สถานเริงรมย์ และอื่นๆ

ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองของประเทศไทย ในปี พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการ เป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการ บริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 โดยในส่วนของราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้ง เทศบาล ขึ้น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2476 (ปัจจุบันใช้ พรบ.เทศบาล พ.ศ.2496) แต่ต่อมาปรากฏว่า การดำเนินงานของเทศบาล ไม่ได้ผลเต็มที่ ตามที่มุ่งหมายไว้ จึงไม่อาจขยายการตั้งเทศบาลออกไปทุกท้องที่ ที่ว่าราชอาณาจักรได้ คงตั้งขึ้นได้เพียง 120 แห่ง ก็ระงับการจัดตั้งเทศบาลขึ้นใหม่ เป็นเวลานานหลายสิบปี และได้มีการตั้ง สุขาภิบาล ขึ้น แทนเทศบาลในท้องที่ที่ยังไม่มีฐานะ เป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 จนกระทั่งถึงปี 2500 จึงได้มีการยกฐานะสุขาภิบาลบางแห่ง ขึ้นเป็นเทศบาลตำบล คือ เทศบาลตำบลกระบินทร์ เทศบาลโคกสำโรง เทศบาลตำบลบัวใหญ่ เป็นต้น และกรณีที่มีการจัดตั้งจังหวัดใหม่ ก็ให้จัดตั้งเทศบาลเมืองขึ้น ในท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ตามบทบัญญัติมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งเทศบาล และสุขาภิบาลก็ยังไม่เป็นไปโดยทั่วถึง ส่วนใหญ่จึงคงอยู่ ภายใต้การปกครองส่วนภูมิภาค ดังนั้น เพื่อแก้ไขความเหลื่อมล้ำในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาล และสุขาภิบาล กับท้องที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น โดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ ส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนอกเขตเทศบาล และเขตสุขาภิบาล

นับแต่นั้นมา การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุกพื้นที่ของประเทศไทย จะอยู่ในความรับผิดชอบของ องค์การปกครองท้องถิ่น ไม่รูปร่างใดก็รูปร่างหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศใช้กฎหมายการปกครองท้องถิ่น รูปพิเศษ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521 ทั้งนี้เนื่องจาก กรุงเทพมหานครเป็นเมืองขนาดใหญ่ มีประชากรมากที่สุด ส่วนเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว ที่มีลักษณะพิเศษ และใช้รูปแบบการบริหาร โดยการจ้างผู้บริหาร ซึ่งปรากฏว่า ไม่ประสบความสำเร็จมากนัก ปัจจุบันจึงมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลง ให้เป็นเทศบาลนคร

ในปี พ.ศ.2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้น เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติ

สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศ 6,397 แห่ง ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เล็ก และใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ด้วย แต่ให้มีอำนาจมีหน้าที่ดำเนินการในกิจการ ที่ อบต. ดำเนินการไม่ได้ หรือต้องประสานงานร่วมกัน ระหว่าง อบต. หลายแห่ง เป็นต้น

ดังนั้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ

กรุงเทพมหานคร

เมืองพัทยา

เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

5.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน

5.2.1 ประชาชน แนวคิด ขององค์การปกครองท้องถิ่น โดยที่ "กฎหมายการปกครองท้องถิ่น" แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั้นเอง เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้วย และต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น"

กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์ กระจายอำนาจบริหารไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั่นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลาง มีอำนาจบังคับบัญชาเหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้มีอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันมิให้ราษฎร ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นหลักประกันแก่ราษฎร ในท้องถิ่นว่าจะได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมีอำนาจในการเพิกถอน หรือยับยั้งการกระทำนั้นได้ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจแก่ราชการส่วนกลาง ให้กระทำได้ ไว้อย่างชัดแจ้งด้วย

แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า "ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น" และมาตรา 283 วรรค 2 "การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็น ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไป เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศโดยรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญ แห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ไม่ได้"

ดังนั้น แนวคิดพื้นฐาน ของระบบการปกครองท้องถิ่น จึงพอสรุปได้ว่าเป็นระบบของการกระจายอำนาจทางการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ ได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร และเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่นโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตย แก่ประชาชนในระดับท้องถิ่นราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับดูแล และให้ความช่วยเหลือท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทาง นโยบาย และการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ ในระดับหนึ่ง

5.2.2 องค์กรปกครองท้องถิ่น รากฐานระบบประชาธิปไตย จากเจตนารมณ์ของกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์กรปกครองท้องถิ่นไทย หรือกล่าวในอีกนัยหนึ่ง ก็คือ "ราชการส่วนท้องถิ่น" จึงถูกจัดตั้งขึ้น บนพื้นฐานของแนวความคิดในการ พัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ที่ต้องการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงถือได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรากฐานของ ระบบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นกลไกการปกครอง ที่จะ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นของตน ได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมาจากประชาชน ดำเนินกิจการ เพื่อประชาชน และ โดยการกำกับดูแลของประชาชน องค์กรปกครองท้องถิ่น จึงเป็นกลไกของการมีส่วนร่วมในเชิงปกครอง หรือในเชิงโครงสร้างของชุมชนท้องถิ่น

5.2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่น เมื่อกล่าวในเชิงโครงสร้างขององค์กรปกครองท้องถิ่น ก็พบว่า ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญมาตรา 285 กำหนดให้ "องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสภาท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น"

ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไป จึงจะแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) สภาท้องถิ่น มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการ ตราข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ ในระดับท้องถิ่นนั้น ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการงบประมาณประจำปี ที่ฝ่ายบริหารเสนอ และเรื่องอื่นๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 หรือพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็น กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่ให้ชุมชนในท้องถิ่นนั้น ได้ยึดถือปฏิบัติ หรือเป็นกติกาของสังคม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข

2) คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการ บริหารจัดการ กิจกรรมต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และดำเนินการให้เกิด การบังคับใช้ตามกฎหมายท้องถิ่น ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และ ค้ำครองประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

นอกจากนั้น สภาท้องถิ่นยังมีบทบาทในการตรวจสอบการบริหารจัดการ ของ คณะกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพิจารณาอนุมัติงบประมาณแผนงาน โครงการ และการตั้งกระทู้ถาม กรณีที่สงสัย หรือให้ความเห็นข้อแนะนำ แก่คณะกรรมการบริหารฯ ได้

5.2.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนใน ฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามามีส่วนร่วม ได้ ดังนี้คือ

1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไป เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนา ให้สอดคล้อง กับความต้องการ ของตนเอง และชุมชน ทั้งนี้ หากผู้แทนข้างต้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนใน ท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้ง ให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อไปได้

2) การเสนอความต้องการ ต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณา กำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน / โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคน ในชุมชนการตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์การปกครองท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามอง และติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม / ชมรม

หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป รวมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็ได้

3) การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อบริการปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กร ปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

4) การให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กติกา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชน เป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้เป็นที่พึงและเป็นหัวหอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นที่เป็น "ประชาธิปไตย" และที่ประชาชนมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองท้องถิ่น จะเข้มแข็งได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้อย่างยั่งยืน ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการดำเนินงาน ในลักษณะ "ประชาสังคม" กล่าวคือ มีการรวมตัวของชุมชน เป็นองค์กร หรือ ชมรม หรือ กลุ่มต่างๆ อย่างหลากหลาย ตามความต้องการของชุมชน เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนได้มีส่วนร่วม ทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และติดตามกำกับ การ โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์ภาคีหนึ่งที่สำคัญ และมีบทบาทร่วมกับองค์กรต่างๆ ของชุมชนนั้น ในการดำเนินการพัฒนา (โกวิท วัฒนกุล, 2550 หน้า 6-12)

6. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โทรศัพท์ : 045-791-099 โทรสาร : 045-791-099 ต่อ 19 E-mail : khamkhuankeoCity@gmail.com ตั้งอยู่เลขที่ ๑ ถนนแจ้งสนิท ตำบลลพบุรี อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร 35110

1.สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว เป็นองค์การปกครองท้องถิ่นที่อยู่ในเขตปกครองของอำเภอคำเขื่อนแก้วยโสธร จังหวัดยโสธร ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของจังหวัดยโสธร ห่างจากตัวจังหวัดยโสธร เป็นระยะทางประมาณ 23 ก.ม.

1.2 พื้นที่

เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 1.25 ตร.กม.หรือประมาณ 781.25 ไร่

1.3 อาณาเขต

ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
ทิศใต้	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้วจังหวัดยโสธร

1.4 ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม สภาพดินเป็นดินร่วนปนทราย ไม่อุ้มน้ำ ในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว ไม่มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติและไม่มีพื้นที่ป่าไม้

1.5 ภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่	เดือนมีนาคม – เดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่	เดือนมิถุนายน – เดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่	เดือนพฤศจิกายน – เดือนกุมภาพันธ์

1.6 การปกครอง

มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 2 หมู่บ้าน 5 ชุมชน ในเขตเทศบาลตำบล ดังนี้

1. ชุมชนคุ้มวัดบูรพาราม	หมู่ที่ 1
2. ชุมชนคุ้มวัดคำเขื่อนแก้ว	หมู่ที่ 1
3. ชุมชนคุ้มตลาดสด	หมู่ที่ 2
4. ชุมชนวัดประชาอุทิศ	หมู่ที่ 2

5. ชุมชนวัดโนนหนองบัว หมู่ที่ 2

1.7 ประชากร

มีประชากร มีจำนวนทั้งสิ้น 4,313 คน
 แยกเป็น ชาย จำนวน 2,132 คน
 หญิง จำนวน 2,181 คน

2. ข้อมูลจำนวนครัวเรือนและประชากรเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลจำนวนประชากรของแต่ละหมู่บ้าน

ลำดับที่	หมู่บ้าน	บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร		รวม
				ชาย	หญิง	
1	1	ชุมชนคุ้มวัดบูรพาราม ชุมชนคุ้มวัดคำเขื่อนแก้ว	516	848	842	1,690
2	2	ชุมชนคุ้มตลาดสด ชุมชนคุ้มวัดประชาอุทิศ ชุมชนวัดโนนหนองบัว	862	1,284	1,339	2,623
รวม			1,374	2,132	2,181	4,313

ที่มา : สำนักงานเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว ณ วันที่ 31 มกราคม 2555

2.สภาพเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร รับจ้างทั่วไป อาชีพรองคือค้าขายและรับราชการ

2.2 การเกษตร

ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมอาศัยน้ำฝนจากธรรมชาติ มีการปลูกพืชที่สำคัญคือข้าวและพืชผัก

2.3 การปศุสัตว์

ประชากรในเขตเทศบาลฯ มีการเลี้ยงสัตว์ที่สำคัญ คือ โค กระบือ สุกร ไก่ เป็ด

2.4 การอุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม

2.5 การบริการ

- ธนาคาร	จำนวน	3	แห่ง
- สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงขนาดเล็ก	จำนวน	4	แห่ง

2.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- ตลาดสด	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน	78	แห่ง
- ร้านอาหาร	จำนวน	23	แห่ง
- ร้านซ่อม	จำนวน	10	แห่ง
- ร้านเสริมสวย	จำนวน	23	แห่ง

3.สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีสถาบันการศึกษาของรัฐบาลอยู่จำนวน 3 แห่ง โรงเรียนคำเขื่อนแก้ว โรงเรียนอนุบาลลุมพุก(วันครู 2503) เป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษา และโรงเรียนคำเขื่อนแก้วชนูปถัมภ์ เป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา และมีสถาบันการศึกษาของเอกชนจำนวน 1 แห่ง เปิดสอนระดับอนุบาล คือ โรงเรียนอนุบาลแก้วปัญญาอุปถัมภ์ ซึ่งปัจจุบันโรงเรียนทั้ง 4 แห่งสามารถรองรับและให้บริการทางการศึกษาแก่ชุมชนได้อย่างเพียงพอ รวมทั้งมีศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน 2 แห่ง (ตั้งอยู่ที่ศาลาประชาคมบ้านลุมพุก หมู่ที่ 1 , 2) ที่สามารถให้บริการทางการศึกษาแก่ประชาชนทั่วไป

3.2 ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดที่ตั้งอยู่ภายในเขตเทศบาล 2 แห่ง คือ วัดบูรพารามและวัดประชาอุทิศ

- มีการจัดประเพณีที่สำคัญ คือ

- ประเพณีบุญมหาชาติ	ในช่วงเดือน มีนาคม – เมษายน
- ประเพณีสงกรานต์	ในช่วงเดือน เมษายน
- ประเพณีบุญบั้งไฟ	ในช่วงเดือน พฤษภาคม – มิถุนายน
- ประเพณีเข้าพรรษา	ในช่วงเดือน กรกฎาคม
- ประเพณีออกพรรษา	ในช่วงเดือน ตุลาคม
- ประเพณีลอยกระทง	ในช่วงเดือน พฤศจิกายน

3.3 สาธารณสุข

- มีโรงพยาบาล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลคำเขื่อนแก้ว เป็นโรงพยาบาล ขนาด 60 เตียง
- สำนักงานสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 4 แห่ง
- อัตราการใช้ส้วมและมีส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

3.4 อาชญากรรม

เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วปลอดอาชญากรรม

3.5 ยาเสพติด

เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วปลอดยาเสพติด

3.6 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วไม่มีสถานสงเคราะห์

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

มีรถยนต์วิ่งให้บริการรับส่งผู้โดยสารทุกชั่วโมง มีเส้นทางที่สามารถ ติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

- ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 23 ถนนแจ้งสนิท ทางทิศตะวันตกเชื่อมระหว่างเทศบาลฯ กับจังหวัดยโสธร ทางทิศตะวันออกเชื่อมกับอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี
 - ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2083 เชื่อมระหว่าง เทศบาลฯกับอำเภอมหาชนะชัย
 - ทางหลวงชนบทเส้นทาง รพช. เชื่อมระหว่าง เทศบาลฯกับตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว
 - เส้นทางภายในเขตเทศบาล ความยาวรวมทั้งหมด 11.156 กม.
- | | | | |
|---------|---------------------------------|-------|-----|
| แยกเป็น | - ถนน คสล. ความยาวรวม | 7.256 | กม. |
| | - ถนนลาดยาง ความยาวรวม | 3.6 | กม. |
| | - อื่น ๆ (ถนนลูกรัง) ความยาวรวม | 0 | กม. |

4.2 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง

4.3 โทรศัพท์

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 14 แห่ง
- โทรศัพท์คู่สายประมาณ จำนวน 500 เลขหมาย

4.4 การไฟฟ้า

มีกระแสไฟฟ้าที่จำหน่ายออกไปส่วนใหญ่จำหน่ายให้ประชาชนเพื่อใช้ในที่อยู่อาศัย ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน

4.5 การประปา

ใช้น้ำประปาจากบริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมหาชนะชัย ซึ่งใช้แหล่งน้ำดิบจากลำน้ำชี

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร” คณะผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชน มีดังต่อไปนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอคำเขื่อนแก้วอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอคำเขื่อนแก้วอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($X = 4.86$) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($X = 4.88$) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($X = 4.86$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($X = 4.85$) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอคำเขื่อนแก้วอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($x=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($X = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($X = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($X = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($X = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40

ดุขฉวีวัฒน์ แก้วอินทร์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซึน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซึน อำเภอปากชม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทางการศึกษาอย่าง

ชัดเจน ตรวจสอบได้ (4) เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ (5) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (6) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชม. 3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และ () ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

บดินทร์ธร บัวรอด (2559) ได้ทำการศึกษา การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน พบว่า กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน โดยในอดีตที่ผ่านมาเมืองปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการกวาดถนน ดูดส้วม เก็บขยะ ลอกคูคลอง จนกระทั่งช่วงยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนบนพื้นฐานของความพึงพอใจในการให้บริการระดับสูงสุด กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อทำให้เมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับแต่ละพื้นที่ ประกอบไปด้วย การควบคุมปัจจัยนำเข้า การบริหารจัดการพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การจัดวางผังเมือง การบริหารจัดการระบบ การจราจรการจัดสรรพื้นที่สีเขียวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้พัฒนาระบบการจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืนประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

พัชรี ภูบุญอ้อม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปี ที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการคณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะ

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปรดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ($R^2 = 0.702$, $F = 161.891$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภักดี โพร้สิงห์และคณะ. (2560). ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอ กับประชาชนผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ นำมาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559: 41). ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน ใน 5 ภารกิจพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) ด้านงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านสาธารณสุข

อมรรัตน์ บุญภา. (2557: บทคัดย่อ). ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556: บทคัดย่อ). ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านนโยบาย/แผนงานและกาบริหารงาน ตามลำดับ

ชนะดา วีระพันธ์. (2555: บทคัดย่อ). ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการ

ให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2553) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับ พอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับ พอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

วารสารณ 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 ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมหมาย เปี้ยถนอม. (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริการวิชาการ 2) ด้านกิจการนักศึกษา และ

3) ด้านการบริการอาคารสถานที่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ทั้งสามด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง คือ 3.24 3.28 และ 3.02 จากคะแนนเต็ม 5

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00 และ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านข้อมูลกฎหมายและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ ดังนี้

1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู. (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานี โดยการสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต่อประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้าย ต่างๆ เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ

ประภัสสร อะวะดี. (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพสนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน พบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร

สโรชา แพร์ภาษา. (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอคำชะอี จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดฉะเชิงเทราใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกลงานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/ กีฬา และระบบประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือนมกราคม-สิงหาคม 2549 และ 3) ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกลงานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/ กีฬา และระบบประชาสัมพันธ์ คิดเป็น ร้อยละ 82.40 เปอร์เซนต์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือนมกราคม-สิงหาคม 2549 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 คิดเป็น 86.20 เปอร์เซนต์

เบญจรัตน์ สีทองสุข. (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยสรุปใจความสำคัญได้ว่า ทำให้มหาวิทยาลัยได้เห็นถึงทัศนคติ และมุมมอง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดและการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2549) ได้ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2549 พบว่า จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,136 ราย แยกเป็นตัวอย่างใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รวม จำนวน 1,015 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.35 ในเขตชุมชนพิเศษ (ในเขตสถาบันการศึกษา) 5 ชุมชนจำนวน 81 ราย และ 1 กลุ่มตัวอย่างจากนอกเขตเทศบาลที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จำนวน 40 ราย ผลการประเมินพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการของหน่วยงาน ($x = 3.70$) โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลกับสำนักการศึกษา มีโรงเรียนเทศบาล เป็นอันดับแรก ($x = 3.79$) รองลงมาคือ สำนักการช่าง ($x = 3.73$) และสมาชิกสภาเทศบาล ($x = 3.70$) สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($x = 3.69$) กองสวัสดิการสังคม ($x = 3.67$) สำนัก

การคลัง ($x = 3.67$) สถานธนาบาล (โรงรับจำนำ) ($x = 3.65$) และกองวิชาการและแผน ($x = 3.57$) ตามลำดับ

ธนาธิป สุมาลัย. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มารับบริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

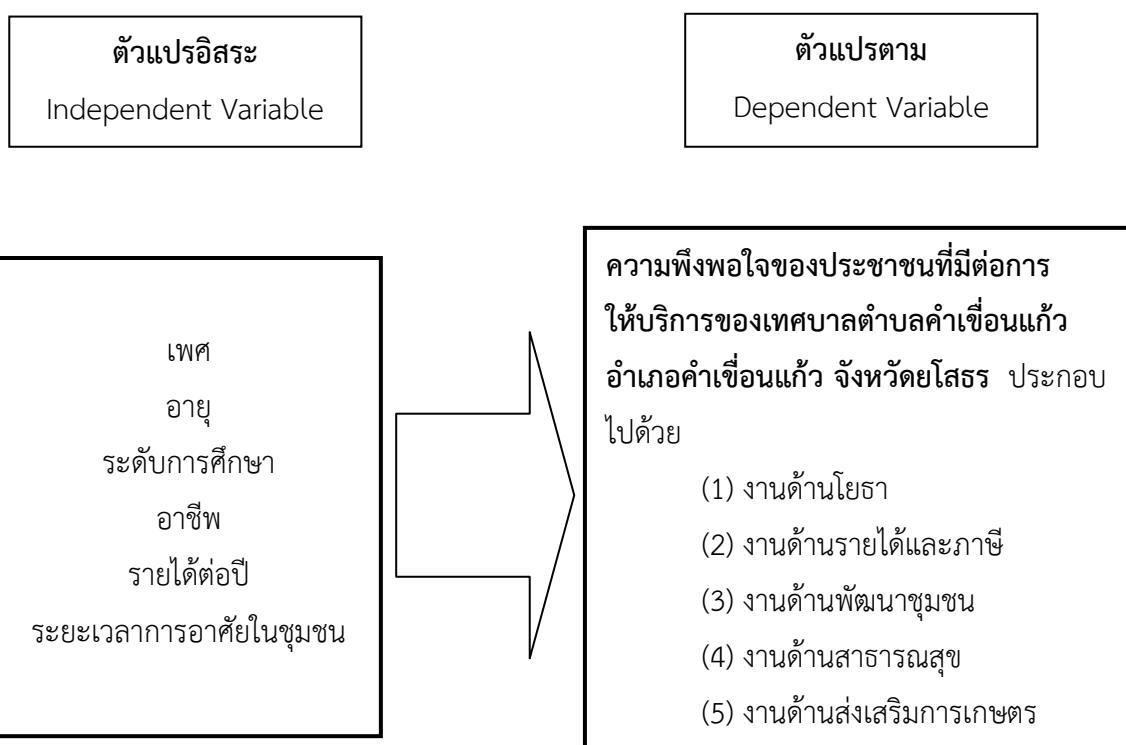
สุจิตรา เชื้อนขันธุ์. (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัด หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วรรณี เดียวอิสเรศ. (2548, หน้า ง) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อ บริการกองการศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและ ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมือง ศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพ ภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการ และแผนมี สัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่าง สุขาภิบาล และสำนักการช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ศิรินารท บัวสอน. (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด รวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร” คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร” นี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
8. การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 4,842 คน (ข้อมูล ณ ปีงบประมาณ 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	ขนาดของประชากร
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{9,573}{1+(9,573)0.05^2}$$

$$n = \frac{9,573}{1+23.9325}$$

$$n = \frac{9,573}{24.9325}$$

$$n = 383.957$$

$$n = 384$$

ดังนั้น ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้ จำนวน 384 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1 .ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

2 .ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา (2) งานด้านรายได้และภาษี (3) งานด้านพัฒนาชุมชน (4) งานด้านสาธารณสุข และ (5) งานด้านส่งเสริมการเกษตรของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะไปนี้ คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน 2) ด้านช่องทางในการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัด ในด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี อาชีพและระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเด็นวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ

- | | |
|--|---------------------------|
| คะแนน 5 = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ | อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด |
| คะแนน 4 = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ | อยู่ในระดับพอใจมาก |
| คะแนน 3 = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ | อยู่ในระดับพอใจปานกลาง |
| คะแนน 2 = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ | อยู่ในระดับพอใจน้อย |
| คะแนน 1 = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ | อยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์ และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้นำท้องถิ่นในการขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล

5.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ ที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

5.3 ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงจุดประสงค์ของการวิจัยให้ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร (กลุ่มตัวอย่าง) ทราบก่อน

5.4 แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรตอบแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามชุดนั้น เพราะผู้วิจัยจะได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม หากพบว่ากลุ่มตัวอย่างท่านใดที่ตอบคำถามไม่ครบทุกข้อ ผู้วิจัยจะได้ถามคำตอบข้อนั้นได้ทันที

5.5 ในกรณีที่ผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

5.6 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง และเก็บแบบสอบถามโดยเรียงตามเลขที่แบบสอบถาม จากเลขที่ 1 ถึงเลขที่ 400

5.7 เตรียมแบบสอบถามที่เรียงเลขแล้วไว้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการในเขตของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วเสนอในรูปแบบตารางแล้วอธิบายแบบความเรียง

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็น นำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย 3 ประเภท ได้แก่

7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

7.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปร

7.3 ข้อมูลจากการเสนอแนะ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเนื้อหาแบบบรรยายเนื้อหา

8. การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1.แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี อาชีพและระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน ได้กำหนดเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามเกี่ยวความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการประชาชน ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ (บุญชม ศรีสะอาด, 2548 : 99) ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	ได้คะแนน	5
ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	ได้คะแนน	4
ระดับความพึงพอใจ	พอใจปานกลาง	ได้คะแนน	3
ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อย	ได้คะแนน	2
ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อยที่สุด	ได้คะแนน	1

3. การคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก โดยมีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อยที่สุด

4. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.76 – 5.00	หมายถึง ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51 – 4.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.26 – 4.50	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 90
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01 – 4.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 85
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.76 – 4.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 80
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.51 – 3.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 75
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.26 – 3.00	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

5. เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ระเบียบกระทรวงมหาดไทย, พ.ศ. 2557) ซึ่งมีรายละเอียด 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

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนประชากร (Population)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	224	57.88
หญิง	163	42.12
รวม	387	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	63	16.28
21 - 40 ปี	175	45.22
41 - 60 ปี	91	23.51
61 ปีขึ้นไป	58	14.99
รวม	387	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	203	52.45
มัธยม/เทียบเท่า/อนุปริญญา	107	27.65
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	72	18.61
สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป	5	1.29
รวม	387	100.00
รายได้ต่อปี		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	86	22.22
10,001 – 20,000 บาท	176	45.48
20,001 – 30,000 บาท	90	23.26
30,001 – 40,000 บาท	29	7.49
40,001 บาทขึ้นไป	6	1.55
รวม	387	100.00
อาชีพ		

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	4.13
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	155	40.05
เกษตรกร	94	24.29
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	98	25.32
แม่บ้าน/กำลังหางานทำ	21	5.43
อื่นๆ	3	0.78
รวม	387	100.00
ระยะเวลาการอาศัยในชุมชน		
เป็นคนในตั้งแต่เกิด	225	58.14
อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	138	35.66
อาศัยในชุมชน 1 – 5 ปี	19	4.91
ย้ายเข้ามาในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	5	1.29
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.88 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.22 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.45 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.48 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.05 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.14

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรในครั้งนี้ได้นำเสนอในรูปตารางโดยแยกประเด็นการบริการออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ส่วนภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้านโดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะที่ทำการสำรวจแยกเป็น 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตาม ประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน

ลักษณะงาน การให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมด้าน งาน บริการ	ร้อยละ	คะแนน
	กระบวนการ และขั้นตอน	ช่องทางใน การ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่และ บุคลากรผู้ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1.งานด้าน การศึกษา	4.58	4.48	4.57	4.57	4.55	91.00	9
2.งานด้าน รายได้หรือ ภาษี	4.60	4.57	4.49	4.59	4.56	91.20	9
3.งานด้าน สาธารณสุข	4.66	4.59	4.54	4.55	4.59	91.80	9
4.งานด้าน โครงสร้าง พื้นฐาน	4.58	4.60	4.55	4.56	4.57	91.40	9
รวมประเด็นที่ ศึกษา	4.61	4.56	4.54	4.57	4.57	91.40	9

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการ

ให้บริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ต่อมาคือด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ส่วนประเด็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งตามงานบริการสาธารณะ

2.2.1 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านการศึกษา ในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านกระบวนการและขั้นตอน		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.58	0.51	พอใจมากที่สุด
3.	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	4.55	0.44	พอใจมากที่สุด
4.	ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร	4.75	0.54	พอใจมากที่สุด
5.	ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้	4.45	0.47	พอใจมาก
รวม		4.58	0.49	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางในการให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายต่อการกรอกข้อความ	4.45	0.35	พอใจมาก
2.	มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime	4.57	0.43	พอใจมากที่สุด
3.	มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ฯ	4.34	0.57	พอใจมาก
4.	มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว	4.46	0.64	พอใจมาก
5.	มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง	4.47	0.39	พอใจมาก
รวม		4.48	0.48	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีดี	4.56	0.45	พอใจมากที่สุด

2	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	4.76	0.54	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.53	0.75	พอใจมากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	4.57	0.23	พอใจมากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง	4.45	0.44	พอใจมาก
	รวม	4.57	0.48	พอใจมากที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.57	0.54	พอใจมากที่สุด
2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.65	0.44	พอใจมากที่สุด
3.	จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	4.50	0.52	พอใจมาก
4.	มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะอ้านและเพียงพอ	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
5.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
	รวมทุกประเด็น	4.55	0.49	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านการศึกษา ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 (S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.58 (S.D.= 0.49) ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.48) ต่อมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.49) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.48 (S.D.= 0.48) ตามลำดับ

2.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านรายได้หรือภาษี ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น โดยรวมและรายข้อ

ด้านกระบวนการและขั้นตอน		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	4.51	0.39	พอใจมากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.53	0.41	พอใจมากที่สุด
3.	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	4.56	0.34	พอใจมากที่สุด
4.	ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร	4.85	0.24	พอใจมากที่สุด
5.	ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้	4.55	0.37	พอใจมากที่สุด
รวม		4.60	0.35	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางในการให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายต่อการกรอกข้อความ	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
2.	มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime	4.57	0.33	พอใจมากที่สุด
3.	มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ฯ	4.54	0.47	พอใจมากที่สุด
4.	มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว	4.56	0.34	พอใจมากที่สุด
5.	มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
รวม		4.57	0.42	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีดี	4.52	0.35	พอใจมากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	4.46	0.44	พอใจมาก
3.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.43	0.55	พอใจมาก
4.	เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	4.56	0.33	พอใจมากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง	4.49	0.54	พอใจมาก
รวม		4.49	0.44	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.65	0.54	พอใจมากที่สุด
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.63	0.34	พอใจมากที่สุด
3.	จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	4.56	0.55	พอใจมากที่สุด

4.	มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวกและเพียงพอ	4.54	0.35	พอใจมากที่สุด
5.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.39	พอใจมากที่สุด
รวม		4.59	0.43	พอใจมากที่สุด
รวมทุกประเด็น		4.56	0.41	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 (S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.60 (S.D.= 0.35) ลำดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.43) ลำดับที่ 3 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.42) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.49 (S.D.= 0.44) ตามลำดับ

2.2.3 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านสาธารณสุข ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น โดยรวมและรายข้อ

ด้านกระบวนการและขั้นตอน		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	4.56	0.39	พอใจมากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.59	0.51	พอใจมากที่สุด
3.	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	4.76	0.54	พอใจมากที่สุด
4.	ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร	4.65	0.34	พอใจมากที่สุด
5.	ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้	4.75	0.47	พอใจมากที่สุด
รวม		4.66	0.45	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางในการให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายต่อการกรอกข้อความ	4.59	0.35	พอใจมากที่สุด
2.	มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime	4.58	0.43	พอใจมากที่สุด
3.	มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ฯ	4.53	0.37	พอใจมากที่สุด
4.	มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว	4.56	0.44	พอใจมากที่สุด
5.	มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง	4.67	0.59	พอใจมากที่สุด
รวม		4.59	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.51	0.35	พอใจมากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	4.56	0.54	พอใจมากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.53	0.45	พอใจมากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	4.50	0.43	พอใจมาก
5.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง	4.59	0.34	พอใจมากที่สุด
รวม		4.54	0.42	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.55	0.34	พอใจมากที่สุด
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.53	0.44	พอใจมากที่สุด
3.	จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	4.51	0.35	พอใจมากที่สุด

4.	มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวกและเพียงพอ	4.59	0.45	พอใจมากที่สุด
5.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.49	พอใจมากที่สุด
รวม		4.55	0.41	พอใจมากที่สุด
รวมทุกประเด็น		4.59	0.43	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล คำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านสาธารณสุข ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 (S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้งจำนวน 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.66 (S.D.= 0.45) ลำดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.43) ลำดับที่ 3 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.44) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.54 (S.D.= 0.42) ตามลำดับ

2.2.4 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น โดยรวมและรายข้อ

ด้านกระบวนการและขั้นตอน		ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	4.55	0.34	พอใจมากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.57	0.41	พอใจมากที่สุด
3.	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	4.65	0.42	พอใจมากที่สุด
4.	ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร	4.67	0.33	พอใจมากที่สุด
5.	ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้	4.45	0.37	พอใจมาก
รวม		4.58	0.37	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางในการให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายต่อการกรอกข้อความ	4.54	0.32	พอใจมากที่สุด
2.	มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime	4.55	0.43	พอใจมากที่สุด
3.	มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ฯ	4.57	0.67	พอใจมากที่สุด
4.	มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว	4.76	0.65	พอใจมากที่สุด
5.	มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
รวม		4.60	0.51	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.56	0.42	พอใจมากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	4.58	0.24	พอใจมากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	4.51	0.43	พอใจมากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง	4.53	0.46	พอใจมากที่สุด
รวม		4.55	0.40	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.57	0.34	พอใจมากที่สุด
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.55	0.54	พอใจมากที่สุด
3.	จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	4.52	0.32	พอใจมากที่สุด

4.	มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวกและเพียงพอ	4.58	0.35	พอใจมากที่สุด
5.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.39	พอใจมากที่สุด
รวม		4.56	0.39	พอใจมาก
รวมทุกประเด็น		4.57	0.42	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล คำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 (S.D.= 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้งจำนวน 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านช่องทางในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.60 (S.D.= 0.51) ลำดับที่ 2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.58 (S.D.= 0.37) ต่อมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.56 (S.D.= 0.39) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.55 (S.D.= 0.40) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีดังนี้

- ควรมีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส
- ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน
- จุดที่ควรปรับปรุง ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อความสะดวก
- ปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด
- ควรมีบัตรคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีดังนี้

- เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ทางสื่อโซเชียลมากขึ้น
- จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น
- ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆหน่วยงานให้ดูสวยงามอยู่เสมอ
- เทศบาลทุ่มเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้อย่างจริงจัง
- ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น
- ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ
- สภาพแวดล้อมของตลาดสดและห้องน้ำที่ตลาดสด
- การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำเน่าเสียชุดลอกคลองระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ
- เพิ่มกล้องวงจรปิด ไฟส่องสว่างตามชุมชนในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตราย
- และอยากให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับการเงินยิ้มแย้มแจ่มใสด้วย อย่ากั๊กหน้ากั๊กตาอย่างเดียวเวลามีคนมาติดต่องานหน้าบึ้งตลอดเวลา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งวิธีการวิจัยเชิงสำรวจและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 และเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วได้เสนองานบริการสาธารณะเพื่อทำการสำรวจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา (2) งานด้านรายได้และภาษี (3) งานด้านพัฒนาชุมชน (4) งานด้านสาธารณสุข และ (5) งานด้านส่งเสริมการเกษตร ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว จำนวน 4,842 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งผ่านการตรวจคุณภาพและหาค่าความเชื่อมั่นตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งแบบสอบถามในครั้งนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี อาชีพและระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกเป็นประเด็นจำนวน 5 ประเด็น ได้แก่

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และมีตัวเลือกให้เลือกตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลแล้วตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางพร้อมอธิบาย

2. คำนวณค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับแล้วกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักตามข้อตกลงที่ตั้งไว้ก่อนนำไปวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับน้อยที่สุด

3. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษดังนี้

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 – 3.00 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

4. 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

5. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลในลำดับต่อไป

1.สรุปผล

1. คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75

2. ผลการสำรวจข้อมูล

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 5 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.572 คิดเป็นร้อยละ 91.44 ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.596 คิดเป็นร้อยละ 91.92 รองลงมาคือประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.582 คิด

เป็นร้อยละ 91.64 ต่อมาคือประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.566 คิดเป็นร้อยละ 91.32 ส่วนประเด็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีจำนวน 2 ประเด็นคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.558 คิดเป็นร้อยละ 91.16

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านการบริการสาธารณะโดยแยกได้ดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโยธา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.582 คิดเป็นร้อยละ 91.64
- 2) งานด้านรายได้และภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.566 คิดเป็นร้อยละ 91.32
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.558 คิดเป็นร้อยละ 91.16
- 4) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.558 คิดเป็นร้อยละ 91.16
- 5) งานด้านส่งเสริมการเกษตร พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.596 คิดเป็นร้อยละ 91.92

2.อภิปรายผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในประเด็นการสำรวจทั้ง 5 ประเด็น คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการของงานบริการสาธารณะจำนวน 5 ด้าน ดังนี้ (1) งานด้านโยธา (2) งานด้านรายได้และภาษี (3) งานด้านพัฒนาชุมชน (4) งานด้านสาธารณสุข และ (5) งานด้านส่งเสริมการเกษตร ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.572) **ที่เป็นเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่า** เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วนั้นมีสภาพการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ตลอดทั้ง หน่วยงานมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมในการทำงาน เมื่อพิจารณาเรียงลำดับตามประเด็นจากมากไปหาน้อยพบว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.596 ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนในเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล บริการด้วยความโปร่งใส ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ คุ่มค่า พร้อมทั้งดำเนินงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่สร้างความลำบากหรืออึดอัดใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการในเทศบาลจนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.582 คิดเป็นร้อยละ 91.64 **ที่เป็นเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่า** เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีวิธีการรวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการงานบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสมกับการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน-คล่องตัว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งมีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ อันดับต่อมาคือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.566 คิดเป็นร้อยละ 91.32 **ที่เป็นเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่า** เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีรูปแบบ แนวทาง วิธีการหรือเทคนิคการบริการที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใสและเป็นธรรม รวมทั้งมีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและในบางโอกาสก็มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชนด้วย และประเด็นสุดท้ายที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีจำนวน 2 ประเด็นคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.558 คิดเป็นร้อยละ 91.16 **สะท้อนให้เห็นว่า** เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการอย่างตั้งใจ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร ใช้กิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ในส่วนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการนั้น เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว มีการจัดการใดๆ ของให้ผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความสบายกาย สบายใจ รู้สึกมีความสุขและรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ เช่น จัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้าย

แสดงสถานที่การให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ รวมทั้ง มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ถึงอย่างไรก็ตาม แต่ถึงอย่างไรก็ตามยังจำเป็นที่หน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นยังต้องสร้างความประทับใจให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่และดำเนินให้ให้ต่อเนื่องเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย ขยะมีจำนวนมากเก็บไม่ทัน ส่งกลิ่นเหม็น, ถนนภายในหมู่บ้านแคบมาก บางเส้นชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ, ตลาดสดและสถานที่ท่องเที่ยว ไม่สะอาด โดยเฉพาะห้องน้ำ, เครื่องกระจายเสียง ดังไม่ครอบคลุมพื้นที่, ความไม่จริงจังใจของเจ้าหน้าที่ในเทศบาล, แนวทางการส่งเสริมด้านการเกษตรยังไม่ชัดเจนและไม่ได้รับความเสมอภาคในการรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย เทศบาลทุ่มเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้มากขึ้นอีก, ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น, ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ, เพิ่มไฟฟ้าตามท้องถนน, สภาพแวดล้อมของตลาด, อยากรให้มีสะพานลอยหน้าตลาดสดเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ, การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำเน่าเสีย, ติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตรายเพิ่มเติม, ความเสมอภาคในการรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ภาคผนวก

ผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดยโสธร

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดยโสธร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 – 40 ปี
() 3. 41 – 60 ปี () 4. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า () 2. มัธยม/ปวช./ปวส./อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ (โดยประมาณต่อปี)

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 - 20,000 บาท
() 3. 20,001 - 30,000 บาท () 4. 30,001 - 40,000 บาท
() 5. 40,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- () 1. รัฐบาล/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขายส่วนตัว
() 3. เกษตรกรรม () 4. รับจ้าง/พนักงานบริษัท
() 5. แม่บ้าน/กำลังหางานทำ () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

- () 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด () 2. อาศัยในชุมชนมานานกว่า 5 ปี
() 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี () 4. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย, 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

1. งานด้านโยธา

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน-คล่องตัว					
1.2 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล					
2.2 มีแคนเตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
2.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
2.5 จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
3.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ					
3.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
4.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ					
4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ					
4.4 มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1 หน่วยงานดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล					
5.2 หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส					
5.3 หน่วยงานดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ					
5.4 หน่วยงานดำเนินการด้วยความคุ้มค่า					
5.5 หน่วยงานดำเนินงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม					

2. งานด้านรายได้และภาษี

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน-คล่องตัว					
1.2 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล					
2.2 มีแคนเตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
2.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
2.5 จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
3.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ					
3.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
4.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ					
4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ					
4.4 มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1 หน่วยงานดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล					
5.2 หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส					
5.3 หน่วยงานดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ					
5.4 หน่วยงานดำเนินการด้วยความคุ้มค่า					
5.5 หน่วยงานดำเนินงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม					

3. งานด้านพัฒนาชุมชน

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน-คล่องตัว					
1.2 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล					
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
2.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
2.5 จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
3.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ					
3.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
4.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ					
4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ					
4.4 มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1 หน่วยงานดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล					
5.2 หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส					
5.3 หน่วยงานดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ					
5.4 หน่วยงานดำเนินการด้วยความคุ้มค่า					
5.5 หน่วยงานดำเนินงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม					

4. งานด้านสาธารณสุข

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน-คล่องตัว					
1.2 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล					
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
2.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
2.5 จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
3.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ					
3.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
4.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ					
4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ					
4.4 มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1 หน่วยงานดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล					
5.2 หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส					
5.3 หน่วยงานดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ					
5.4 หน่วยงานดำเนินการด้วยความคุ้มค่า					
5.5 หน่วยงานดำเนินงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม					

5. งานด้านส่งเสริมการเกษตร

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน-คล่องตัว					
1.2 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล					
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
2.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
2.5 จัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
3.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ					
3.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
4.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ					
4.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ					
4.4 มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1 หน่วยงานดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล					
5.2 หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส					
5.3 หน่วยงานดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ					
5.4 หน่วยงานดำเนินการด้วยความคุ้มค่า					
5.5 หน่วยงานดำเนินงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

นักวิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ

หัวหน้านักวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาคย์ สอนเสาวภาคย์

นักวิจัย

ร้อยตำรวจตรี ดร.สนุก สิงห์มาตร

นักวิจัย

ว่าที่ร้อยตรี ดร.พิชิต กัณยาวรรณ

ผู้ร่วมวิจัย

ดร.ดวงตา ราชอาษา

ผู้ร่วมวิจัย

ดร.พิกุล มีมานะ

ผู้ร่วมวิจัย

นายศุภลักษณ์ ปุระมงคล

ผู้ร่วมวิจัย

นายกฤษฎา แสนบัวคำ

ผู้ร่วมวิจัย/เลขานุการ