

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ

ประวัติของตำบลพรสำราญ องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ เดิมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสภาตำบลมาก่อน เรียกว่า “สภาตำบลพรสำราญ” จัดตั้งครั้งแรกเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 109 ตอนที่ 126 หน้า 57 ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2537 ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ ขึ้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฎหมาย เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 52 ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2539

ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ ดวงตราสัญลักษณ์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ เป็นตรา “กำแพงเมืองเก่า รอบต้นไม้ค่าแต่ ”

ตำบลพรสำราญ เป็นตำบลเป็นที่ตั้งของโบราณสถานโนนเมือง หรือโนนขมิ้น มีลักษณะเป็นเนินรูปวงกลมขนาดใหญ่เส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 30 เมตร สูงจากพื้นโดยรอบประมาณ 6 เมตร บนเนินดิน มีแนวอิฐ เศษก้อนอิฐ แท่งศิลารูปทรงสี่เหลี่ยมหลายแท่ง แผ่นหินทรายสีชมพู ปักตั้งอยู่จำนวน 2 แผ่น และเสาหลักเมือง หลักฐานทางโบราณคดีที่พบอีก มีเศษภาชนะดินเผา เครื่องถ้วยเขมร เบ้าดินเผา หินดู่ บริเวณรอบเนินดินวงกลมจะมีคูน้ำและคันดินล้อมรอบ คูน้ำรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสขนาดกว้าง 600 เมตร ยาว 600 เมตร ประกอบด้วยคูน้ำล้อมรอบ 1 ชั้น และคันดินล้อมรอบ 2 ชั้น ขนาดคูน้ำ สันนิษฐานว่ามีอายุราว 2,000 ปี คาดว่าอยู่ในสมัยทวารวดี

ต้นมะค่าแต่ เป็นการแสดงถึงความอุดมสมบูรณ์ในสมัยอดีตที่มีความอุดมสมบูรณ์ไปด้วยพันธุ์ไม้นานาพันธุ์ ซึ่งไม้ส่วนใหญ่จะเป็นต้นมะค่าแต่

1. ด้านกายภาพ

ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญเป็น 1 ใน 7 ตำบล ของอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยตั้งอยู่ทิศเหนือของจังหวัดบุรีรัมย์ ห่างจากที่ว่าการอำเภอไปทางทิศใต้ประมาณ 10 กิโลเมตร มีทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2074 สายบุรีรัมย์ - พุทไธสง ตัดผ่าน ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ มีอาคารที่ทำการเป็นของตนเองสำหรับให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และเป็นหน่วยประสานงานที่ตั้งของกลุ่ม/องค์กรต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ ตั้งอยู่เลขที่ 196 หมู่ที่ 1 บ้านหนองขวาง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

อาณาเขต มีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ จดเขตตำบลคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศใต้ จดเขตตำบลพระครู และตำบลสูงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

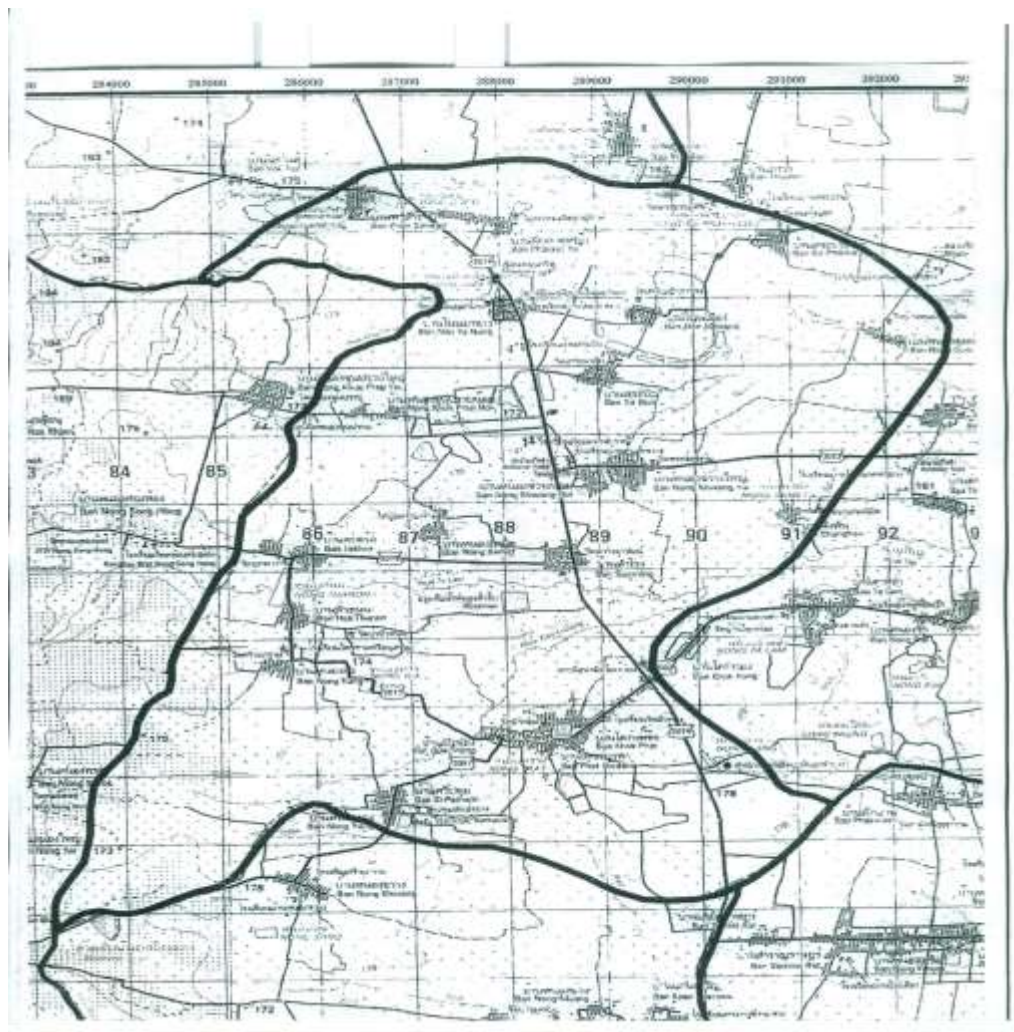
ทิศตะวันออก จดเขตตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันตก จดเขตตำบลเมืองแฝก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

พื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 58 ตารางกิโลเมตร หรือ 34,412 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ สภาพทั่วไปของตำบลพรสำราญ มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มมีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง สภาพดินเป็นดินร่วนปนทราย ซึ่งเหมาะแก่การเพาะปลูก พืชไร่ ข้าว ไม้ยืนต้น



รูปภาพที่ 2 แผนที่แสดงอาณาเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ
ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ (2563)

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ มีโครงสร้างการบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีโครงสร้างบริหารงาน 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหาร

ส่วนตำบลคัดเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจหน้าที่ 3 ประการ คือ

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

ส่วนที่ 2 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แต่งตั้ง ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 6 ประการ ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ มีการบริหารงานโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลรองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่ตามที่ มี กฎหมาย กำหนดหรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ ได้แบ่งส่วนราชการ 1 สำนัก 3 กอง คือ

1. สำนักงานปลัด อบต.
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

อัตรากำลังพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ มี 4 ประเภท คือ

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1. พนักงานส่วนตำบล | จำนวน 23 คน |
| 2. ลูกจ้างประจำ | จำนวน 2 คน |
| 3. พนักงานจ้าง | จำนวน 18 คน |
| 4. ครูผู้ดูแลเด็ก | จำนวน 10 คน |
| รวมจำนวน 53 คน | |

รายชื่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ

- | | |
|----------------------|---|
| 1. นางกนกวรรณ ดงกลาง | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ |
|----------------------|---|

รายชื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ

- | | |
|---------------------------|---------------------------------------|
| 1. นายบุญรอด สุธรรมย์ | ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ |
| 2. นายประพจน์ แสนบุญศิริ | รองประธานสภา อบต.พรสำราญ |
| 3. นายธนกร ใจแก้ว | เลขานุการสภา อบต.พรสำราญ |
| 4. นางสุบิน พรหมแดน | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 1 |
| 5. นายสนั่น ปักกาสาร | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 2 |
| 6. นางนงค์ เพ็ชรดี | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 3 |
| 7. นายสมร พรหมกุล | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 3 |
| 8. นายไพสิทธิ์ หงส์สุด | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 4 |
| 9. นายสุนทร ไอคอนรัมย์ | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 4 |
| 10. นายสุรศักดิ์ สมานมิตร | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 5 |
| 11. นายอุทัย มาทุมมี | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 6 |
| 12. นายสัญญา สอนวงศ์แก้ว | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 6 |
| 13. นายทองใส กองแก้ว | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 7 |
| 14. นายบุญเพ็ง สาคร | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 7 |
| 15. นายสุระ มะตะราช | สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 8 |

16.	นายวันชัย สหสวาปี	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 8
17.	นางทองอินทร์ เกตุแก้วเกลี้ยง	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 9
18.	นางจันทร์ทา ผักผือ	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 9
19.	นายอาเรอ เทียมเพชร	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 10
20.	นายสายสนอง สอดกลาง	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 10
21.	นายบุญชู ผากไธสง	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 11
22.	นายเสงี่ยม ใบพิมาย	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 12
23.	นายบุญไพร หลงรัก	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 12
24.	นางสาวไกลรุ่ง เอ็นแคน	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 13
25.	นายสมร เดชารัมย์	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 14
26.	นางบุญหลาย ชาศิโย	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 15
27.	นายพล เกตุสันเทียะ	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 15
28.	นายจตุรงค์ ปะวะศรี	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 16
29.	นายบุญทัน ปะโปตินัง	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 16
30.	นายวิจารณ์ เฟ็งกาล	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 17
31.	นายวิรัช ปะวะภูโต	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 18
32.	นางสาวสายใจ หงส์สุด	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 18
33.	นายบรรจบ ศรีประทุม	สมาชิกสภา อบต.พรสำราญ หมู่ที่ 19

3. ประชากร

ในเขตตำบลพรสำราญ มีเขตการปกครอง มีทั้งหมด 19 หมู่บ้าน มีประชากรจำนวนทั้งหมด 9,777 คน โดยแยกเป็นชาย 4,936คน เป็นหญิง 4,841 มีจำนวนหลังคาเรือนทั้งสิ้น 2,402 หลังคาเรือน โดยแยกตามหมู่บ้าน ดังแสดงตามตาราง

ตาราง 1 จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	จำนวนรวม (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านหนองขวาง	464	467	931
หมู่ที่ 2 บ้านโคกเพชร	391	374	765
หมู่ที่ 3 บ้านหัวถนน	157	168	325
หมู่ที่ 4 บ้านตะคร้อ	265	251	516
หมู่ที่ 5 บ้านพรสำราญ	457	405	862
หมู่ที่ 6 บ้านสำโรง	384	368	752
หมู่ที่ 7 บ้านสระบัว	275	259	534
หมู่ที่ 8 บ้านหนองดุน้อย	206	189	395
หมู่ที่ 9 บ้านสระปะคำ	280	273	553
หมู่ที่ 10 บ้านหนองกุ้ง	251	249	500
หมู่ที่ 11 บ้านโนนยานาง	284	311	595
หมู่ที่ 12 บ้านผักกาดหญ้า	268	277	545
หมู่ที่ 13 บ้านโนนเมือง	179	193	372
หมู่ที่ 14 บ้านจันทัน	153	129	282
หมู่ที่ 15 บ้านหนองเสม็ด	95	100	192
หมู่ที่ 16 บ้านเพชรบุรพา	338	368	706
หมู่ที่ 17 บ้านหนองขวางน้อย	189	192	381
หมู่ที่ 18 บ้านบัวทอง	207	189	396
หมู่ที่ 19 บ้านน้อยสุขสันต์	89	100	189
รวม	4,932	4,862	9,791

ที่มา : สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง (2563)

4. สภาพทางสังคม

ลักษณะชุมชน สังคมของชาวตำบลพรสำราญเป็นสังคมเกษตร ชุมชนของคนตำบลพรสำราญโดยทั่วไปเป็นชุมชนในชนบท เป็นส่วนใหญ่

ด้านการศึกษา กีฬาและนันทนาการ

ระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่ตำบลพรสำราญมีโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนมัธยมพรสำราญ ปัจจุบันเปิดการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด 273 คน เป็นชาย 160 คน เป็นหญิง 113 คน

ระดับประถมศึกษา มีทั้งหมด 6 โรงเรียน ดังต่อไปนี้

1. โรงเรียนวัดบัวทอง
2. ไตรคามศรีอนุสรณ์
3. บ้านหนองขวาง
4. บ้านสระบัว
5. บ้านโนนยานาง
6. บ้านพรสำราญ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 9 แห่ง แยกเป็น

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนยานาง
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสระบัว
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร.ร. ไตรคามศรีอนุสรณ์
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองดุมน้อย
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบัวทอง
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพรหมพิราม
7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดพรหมประชานุรักษ์
8. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสระกุ่มขจร
9. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดพรสำราญ

ด้านกีฬา นันทนาการ/สถานที่พักผ่อน (อบต.สร้างขึ้น)

- | | |
|------------------------|--------------|
| 1. สนามกีฬาเอนกประสงค์ | จำนวน 1 แห่ง |
| 2. สนามฟุตบอล | จำนวน 2 แห่ง |
| 3. สนามตะกร้อ | จำนวน 1 แห่ง |
| 4. สนามเด็กเล่น | จำนวน 9 แห่ง |

ด้านสาธารณสุข

1. มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลพรสำราญ 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโนนยานาง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านโคกก่อง
2. การแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโนนยางนาง ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ รับผิดชอบ หมู่ที่ 1, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14 และหมู่ที่ 17

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคกก่อง ตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ รับผิดชอบหมู่ที่ 2, 3, 4, 6, 10, 15, 16, 18 และหมู่ที่ 19

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน 155 คน
2. ทีมกู้ภัย/อาสากู้ชีพ	จำนวน 10 คน
3. ชุดอุปกรณ์ดับการดับเพลิง	จำนวน 5 ชุด
4 ชุดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	จำนวน 1 ชุด
5 รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์	จำนวน 1 คัน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมขนส่งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญในปัจจุบันนับว่าสะดวกขึ้นมากเพราะได้มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมขนส่งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญโดยมีทางหลวงแผ่นดินเลขที่ 2074 ถนนสายพุทไธสง – บุรีรัมย์ ตัดผ่าน ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคต่าง ๆ ทำให้ติดต่อกับพื้นที่ต่าง ๆ ได้สะดวก เช่น

- ระยะทางจากกรุงเทพมหานคร - ตำบลพรสำราญ 550 กิโลเมตร
- ระยะทางจากตำบลพรสำราญ - จังหวัดบุรีรัมย์ 23 กิโลเมตร
- ระยะทางจาก อบต.พรสำราญ - สนามบินจังหวัดบุรีรัมย์ 20 กิโลเมตร ซึ่งอยู่

ในอำเภอสตึก

การคมนาคมขนส่งสัญจรภายในหมู่บ้านและเชื่อมตำบลพื้นที่ใกล้เคียง ที่อยู่ในพื้นที่ตำบลพรสำราญมีถนนสายต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 3 สายทาง ได้แก่

- ถนนสายบ้านพรสำราญ - โศกแท้ ระยะทาง 1 กิโลเมตร
- ถนนสายบ้านสำโรง - บ้านบัวทอง ระยะทาง 3.5 กิโลเมตร
- ถนนสายบ้านสระบัว - บ้านหนองชุมหัวช้าง ระยะทาง 5 กิโลเมตร

ถนนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ ที่ได้มีการก่อสร้างและปรับปรุง เพื่อให้ประชาชนได้ขนส่งและสัญจร โดยแยกเป็นถนนประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- ถนนลาดยาง จำนวน 4 สาย

- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 95 สาย
- ถนนลูกรัง จำนวน 1 สาย
- ถนนหินคลุก จำนวน 80 สาย
- ถนนดิน จำนวน 59 สาย
- อื่น ๆ จำนวน 2 สาย

แหล่งน้ำประปา

ภายในตำบลพรสำราญ มีแหล่งน้ำประปาหมู่บ้าน จำนวน 17 แห่ง จาก 19 หมู่บ้าน โดยบางหมู่บ้านมีการใช้ระบบประปาร่วมกัน ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภค และบริโภคให้กับประชาชน

การไฟฟ้า

ปัจจุบันการดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้า ให้กับประชาชนในเขตตำบลพรสำราญอยู่ในความรับผิดชอบ และดำเนินงานโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคูเมือง ในเขตตำบลพรสำราญ ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ทั่วถึงเกือบทุกหลังคาเรือน และมีคอมพิวเตอร์ติดตั้งในแต่ละหมู่บ้าน

การโทรคมนาคม และการติดต่อสื่อสาร

ภายในตำบลพรสำราญ มีระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่

1. โทรศัพท์ ภายในตำบลพรสำราญมีการใช้ทั้งโทรศัพท์มือถือ และโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร

2. ระบบอินเทอร์เน็ต มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารและการสืบค้นข้อมูล

3. การไปรษณีย์ ในตำบลพรสำราญไม่มีที่ทำการไปรษณีย์แต่ใช้ไปรษณีย์อำเภอคูเมือง ที่รับผิดชอบเขตบริการ ระยะทาง 9 กิโลเมตร ปัจจุบันองค์การบริหารส่วน

ตำบลพรสำราญ ได้รับบริการในเรื่องของการไปรษณีย์โทรเลขเขตบริการรับส่งในเขตอำเภอคูเมือง เพื่อให้บริการประชาชนในเขตตำบลพรสำราญและประชาชนบริเวณใกล้เคียง

4. ระบบเสียงตามสาย หอกระจายข่าวระบบหอกระจายข่าวของตำบลพรสำราญ สามารถให้บริการข่าวสารให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งติดตั้งอยู่ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน

5. ระบบวิทยุสื่อสาร ภายในตำบลพรสำราญมีหน่วยงานที่ใช้วิทยุสื่อสาร ได้แก่

- องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ
- สายตรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอคูเมือง

6. ด้านเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจ ภายในตำบลพรสำราญมีลักษณะการประกอบอาชีพของประชาชนที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในตำบล ได้แก่

- อาชีพเกษตรกรรม เช่น การทำไร่ ทำนา ทำสวนผลไม้ ปลูกลูกยางพารา อ้อย มันสำปะหลัง

- อาชีพรับจ้างทั่วไป

- อาชีพขายของชำ

- อาชีพทำปศุสัตว์ ได้แก่ เลี้ยงไก่ โค กระบือ เป็ด สุกร

- อาชีพค้าขาย

ด้านเกษตรกรรม

ประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลพรสำราญจะประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม เช่น การปลูกอ้อย ข้าว ยางพารา มันสำปะหลัง

การพาณิชย์กรรม/การบริการ

การพาณิชย์ส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญไม่มี แหล่งเงินทุนหรือแหล่งเงินทุนตั้งอยู่ในเขตตำบล แหล่งเงินทุนส่วนใหญ่แล้วมาจากธนาคารที่อยู่ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์และอำเภอคูเมือง มีแหล่งเงินทุนของกลุ่มสัจจะออมทรัพย์เพื่อการผลิตของแต่ละหมู่บ้านและนอกจากนี้ก็เป็นของนายทุนซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูง สถานประกอบการด้านการพาณิชย์ โดยมีสถานประกอบการพาณิชย์ และการบริการ ได้แก่

1. สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 1 แห่ง

2. ร้านค้าทั่วไป จำนวน 80 แห่ง (ร้านค้าชุมชน)

6.4 การอุตสาหกรรม

ลักษณะอุตสาหกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ ที่สำคัญมีจำนวน 2 แห่ง แต่โดยส่วนใหญ่แล้วยังเป็นอุตสาหกรรมขนาดย่อมหรืออุตสาหกรรมในครัวเรือน อุตสาหกรรมที่ประกอบการอยู่ในเขต อบต.พรสำราญ ได้แก่

- โรงสีข้าว จำนวน 52 แห่ง

- โรงงานแปรรูปไม้ยูคา จำนวน 1 แห่ง

- โรงงานทำวิฉม จำนวน 1 แห่ง

- โรงงานผลิตถุ้งมือ จำนวน 1 แห่ง

- ฟาร์มไก่ จำนวน 6 แห่ง

- ฟาร์มสุกร จำนวน 1 แห่ง

- โรงงานขนมจีน จำนวน 2 แห่ง

- | | | |
|------------------------|-------|--------|
| - ร้านซ่อมรถ | จำนวน | 5 ร้าน |
| - ร้านขายวัสดุก่อสร้าง | จำนวน | 3 ร้าน |

6.5 แหล่งท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของตำบลพรสำราญ คือ โบราณสถานโนนเมือง หรือ โนนขมิ้น ซึ่งเป็นที่เคารพศรัทธาของชาวตำบลพรสำราญ ตลอดจนประชาชนในอำเภอกุเมืองมาอย่างช้านาน ตั้งอยู่ ณ บ้านโนนเมือง หมู่ที่ ๑๓ ตำบลพรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

6.6 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ ในเขตตำบลพรสำราญ ประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด และไก่

6.7 ลักษณะการใช้ที่ดิน ลักษณะการใช้ที่ดินของราษฎรในเขตตำบลพรสำราญ มีดังนี้

- | | | | |
|-----------------------------|-------|--------|-----|
| - พื้นที่พักอาศัย | จำนวน | 4,000 | ไร่ |
| - พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ | จำนวน | 315 | ไร่ |
| - สวนสาธารณะ / นันทนาการ | จำนวน | 5 | ไร่ |
| - พื้นที่เกษตรกรรม | จำนวน | 11,350 | ไร่ |

รายได้เฉลี่ยของประชาชนส่วนใหญ่ คิดเป็น 25,000 บาท/คน/ปี

7. ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ประชากรในพื้นที่ตำบลพรสำราญ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัดที่ใช้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ได้แก่

- | | | | |
|----|----------------------|------------|----------------|
| 1 | วัดบ้านหนองขาว | หมู่ที่ 1 | บ้านหนองขาว |
| 2 | วัดบัวทอง | หมู่ที่ 2 | บ้านโคกเพชร |
| 3 | วัดป่าบ้านหัวถนน | หมู่ที่ 3 | บ้านหัวถนน |
| 4 | วัดอุทกวารี | หมู่ที่ 4 | บ้านตะคร้อ |
| 5 | วัดไผ่วรรรรม | หมู่ที่ 5 | บ้านพรสำราญ |
| 6 | วัดสว่างอารมณ์ | หมู่ที่ 6 | บ้านสำโรง |
| 7 | วัดเกาะมาลัย | หมู่ที่ 7 | บ้านสระบัว |
| 8 | วัดบ้านหนองดุน้อย | หมู่ที่ 8 | บ้านหนองดุน้อย |
| 9 | วัดสระกฤษ | หมู่ที่ 9 | บ้านสระประคำ |
| 10 | วัดประดิษฐ์ศรีวราราม | หมู่ที่ 10 | บ้านหนองกุง |
| 11 | วัดโนนยานาง | หมู่ที่ 11 | บ้านโนนยานาง |
| 12 | วัดพรหมประชานรภัช | หมู่ที่ 12 | บ้านผักกาดหญ้า |

13	วัดบ้านโนนเมือง	หมู่ที่ 13	บ้านโนนเมือง
14	วัดป่าเทพนิมิต	หมู่ที่ 14	บ้านจันทัน
15	วัดบุรพพานาราม	หมู่ที่ 15	บ้านหนองเสม็ด
16	วัดป่าบุรพาราม	หมู่ที่ 16	บ้านเพชรบุรพา
17	วัดบ้านหนองขวางน้อย	หมู่ที่ 17	บ้านหนองขวางน้อย

นอกจากประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธแล้ว ยังมีประชาชนอีกส่วนหนึ่งที่นับถือศาสนาอื่น โดยมีสถานที่ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ได้แก่ โบสถ์ 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 16 บ้านเพชรบุรพา

วัฒนธรรม ประเพณี ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญของหมู่บ้านในเขตตำบลพรสำราญ เช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณี สงกรานต์ ประเพณีบุญบั้งไฟ ประเพณีเข้าพรรษา ประเพณีวันออกพรรษา ประเพณีวันผู้สูงอายุ และประเพณีบวงสรวงหลักเมืองขมิ้น ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำ ในเขตพื้นที่ตำบลพรสำราญมีแหล่งน้ำ ที่สำคัญ ๆ ได้แก่

1. หนองน้ำ/สระน้ำ จำนวน 25 แห่ง เช่น หนองโคก หนอง สระบัว สระยาว สระหว่า สระยาง หนองคูกะมา หนองโสน สระแวง สระหนองเม็ก ฯลฯ
2. ลำห้วย จำนวน 16 สาย
3. บ่อบาดาล จำนวน 30 แห่ง

ป่าไม้ ป่าไม้ในเขตพื้นที่ตำบลพรสำราญ ส่วนใหญ่จะเป็นป่าไม้อยู่ในพื้นที่สาธารณะ และป่าชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความ

ต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็ทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

ปริญญาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

อเนก กลยณี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำหน้านั้น ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัญรา สมสวย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถ้าคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ภูษิต สายกิมส์วัน (2550) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดความพึงพอใจเนื่องจาก 1) เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ 2) เพื่อที่จะแจ่มแจ้งได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวัง 3) เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 4) เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพ บริการและความพึงพอใจ 5) เพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น และ 6) เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากจุดนี้คุณจะมีมุ่งหน้าไปสู่จุดใดต่อไป

พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

สรชัย พิศาลบุตร (2549) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาอันนานพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายได้รับการบริการเสร็จผู้บริโภคมักจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 : 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีความคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

สมิต สัชฌกร (2542 : 13; อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก

สะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เราได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ

2. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

2.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

2.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

- 2.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
3. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
 - 3.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 3.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - 3.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - 3.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 - 3.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
 - 3.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 - 3.7 ทำงานเป็นทีม
 - 3.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - 3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - 3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
4. หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 4.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 4.2 เต็มใจบริการ
 - 4.3 ทำงานฉับไว
 - 4.4 ปราศรัยไพเราะ
 - 4.5 เหมาะสมโอกาส
 - 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 5.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี

5.12 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ

6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง

6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ

6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น

6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่

6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน

6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร

6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ

6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่ จะให้ ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่ง ที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความ เสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับ กันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขัน ที่รุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับ ลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการจาก ลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการคือหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 ปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4 และ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background)

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชูลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานให้อ่านง่ายให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถ

ตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้รับพบพนักงานอัยการ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่าย ในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
2. ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)
3. ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
4. ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
5. ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

- 2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
- 2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ
- 2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม
- 2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้
- 2.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา
- 2.7 วางกลไกในการเก็บข้อมูล
- 2.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้
- 2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้

2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนด ตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนใน ประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาครัฐกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดีที่สุด มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังต่อไปนี้

ณัฐยา ศุภนิรติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของ ทักษะคติก็ได้

ประยูร กาญจนดล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้ บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

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

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรูด (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มีใช้เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ บริการให้สาธารณะ เกิดขึ้นโดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างพอเพียง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ มีความแตกต่างจากการให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ กล่าวคือ เลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ แม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์การของรัฐ อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่า บริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561 : 8) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.52) สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.47) และรองลงมาอันดับที่สองคือ โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.51)

จักรพงษ์ พวงงามชื่น และคณะ (2561 : 3) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9 สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.38 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 115.41 คิดเป็นร้อยละ 92.33 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ย 118.11 คิดเป็นร้อยละ 94.49 อยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 117.50 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับ 9

วรุณี เชาวนัสชุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี พบว่า บริการสาธารณะของ อบต.นาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลกระทบต่อประชาชนมีความพึงพอใจใน

ระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกลงทุนภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน (2561 : 1) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ 2) ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) สำรวจข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของ ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2561 จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว จำนวน 4,118 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 370 คน ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการแบบเติมคำ และเป็น มาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้เกณฑ์การคำนวณเป็นค่าคะแนนร้อยละของระดับความพึงพอใจ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54) มีอายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 38) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 89) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 82) มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง (ร้อยละ 75) และมีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท (ร้อยละ 90) การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ทุกงานบริการ โดยงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.81 รองลงมาคือ งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.44 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็น ร้อยละ 82.72 และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.53 ตามลำดับ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

องค์การบริหาร ส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว จำแนกตามงานบริการ พบว่า 1) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้น ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.44 โดยในด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน เท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.61 2) งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.72 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.34 3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น่าน ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.53 โดยในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.17 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.81 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 คิดเป็น ร้อยละ 86.89

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า ความความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลูผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองลู บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปีและมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านรายได้หรือภาษีและงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษีและ 4) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2562 : 1) ได้ศึกษา รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอบางขัน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษีและข้อเสนอแนะ แนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ โดยใช้แบบสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ ตามการประเมินตัวชี้วัดตามแบบประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัด 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในแนวทางการประเมินที่ 1 ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ โดยให้สถาบันการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานีเป็นหน่วยสำรวจ ทำการประเมินภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ ดังนี้ 1) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3)งานด้านโยธการขออนุญาต ปลูกสิ่งปลูกสร้าง และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีกระบวนการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ขั้นตอน การให้บริการมีความรวดเร็ว วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอ กระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้กระบวนการให้บริการ มีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีวิธีดำเนินงานที่เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย มีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ สารสนเทศ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ เป็นผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และมีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน แต่งกาย ด้วยความสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการ ทุกคน มีความน่าเชื่อถือ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ มีสถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ

ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ฯลฯ ตลอดจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุ อย่างเหมาะสม

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562 : 54) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลตลาดขวัญ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่าง ๆ สามารถสรุปดังนี้ การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีรายละเอียด มีความพึงพอใจงานด้านโยธา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษีและ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เท่ากันตามลำดับ

สถศต์ ธัญกิจจานุกิจ และคณะ (2560 : 99) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู บุคลากรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประเภทตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 ประเด็นหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) เปิดช่องทางการสื่อสาร 2) องค์กรมีการอบรมแก่บุคลากร และ 3) เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และประเด็นย่อยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 2) หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล เสียงตามสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น และ 3) ได้รับข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2559 : 1) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และ 3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561 : 1) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89

($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.17) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.23) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.22) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.90 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.16) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 (ได้ 10 คะแนน)

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

สุขศิริ ประสมสุข และณัททวี ศิริรัตน์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ 6 ด้านคือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม 5) ความพึงพอใจต่อส่วนงาน และ 6) ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของงานที่ต้องประเมินจำแนกตามงานโดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 (150 คน) เพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พบมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.00 (204 คน) ส่วนสถานภาพสมรสที่พบมากที่สุด คือ ประเวศคู่ ร้อยละ 79.50 (318 คน) และ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 49.50 (198 คน) ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังรายละเอียดดังนี้ 1) ความพึงพอใจโดยรวมด้านบวกเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านเท่ากับร้อยละ 90.04 จำแนกได้ดังนี้ 1.1 ด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 และ 1.3 ด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02 2) การดำเนินงานของ อบต. ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.10 2.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาในระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.30 และ 2.2 ความคุ้มค่าหรือ ประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้รับจากการดำเนินโครงการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 91.20

อานีชะ ละเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

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

จากการค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยเห็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้ศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการของหน่วยงาน บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นด้วย