

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557

Customer Satisfaction with the Services of
Local Administration, for the Fiscal Year 2014

สุธรรม ขนานศักดิ์ (Sutham Khanapsak)¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์กรการบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.42) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.48)

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา.
Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University.
Corresponding author. Tel. 081-5422610. E-Mail : sutham@tsu.ac.th.

รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.40$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.38$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : งานบริการ, ผู้รับบริการ, ความพึงพอใจ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This research aims to investigate and compare the satisfaction level, work difficulty and suggestions of customers served by their local administrations for the fiscal year 2014. The study explored the data from sub-district administrative organisations and municipalities. The data on customer satisfaction with the services of local administration was gathered from 82 local administrations in five provinces (Nakhon Si Thammarat, Songkhla, Satun, Narathiwat, and Pathumtani). The Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University operated the satisfaction evaluation using questionnaires which explored the three main service quality components. Those included the service process, officers' service, and facilities. Data analysis employed percentage, means, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. It was found that overall customer satisfaction was very high ($\bar{x} = 4.42$). Customer satisfaction with the officers' service was in the highest rank ($\bar{x} = 4.48$), followed by service process ($\bar{x} = 4.40$) and facilities ($\bar{x} = 4.38$). By comparing customer satisfaction, the results showed that different components tended to show differences in the satisfaction level. In addition, the differences between types of local administrations led to the indifference in customer satisfaction significantly at the level of 0.05

Keywords : service, customer, satisfaction, local administration

ความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ คือ รัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด อันประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก นั่นคือ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน สำหรับส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและระดับภูมิภาค ตามลำดับ โดยส่วนราชการเหล่านี้มีหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรูปแบบดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชน ได้ปกครอง และบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญเพิ่มขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้เพราะ (1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล (3) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง (4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (5) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และ (6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง (โกวิท พวงงาม, 2550)

กระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการเงินและการคลัง และด้านการบริการประชาชน ซึ่งจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุง และ

พัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการประชาชน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช สงขลา นราธิวาส สตูล และปทุมธานี ให้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานด้านบริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เพื่อศึกษาปัญหา ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนปัญหา และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่าง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยทักษิณ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 66 อปท. จังหวัดสงขลา จำนวน 11 อปท.

จังหวัดนราธิวาส จำนวน 3 อบท. จังหวัดสตูลและปทุมธานี จังหวัดละ 1 อบท.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นคว้า เอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ การทดสอบค่าที- เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One –Way Anova)

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจ ได้ใช้เกณฑ์ของ ลิเคิร์ท (Likert) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยจะใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้(บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

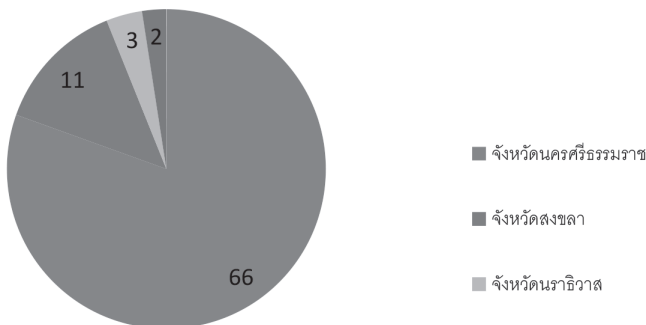
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะ ที่มีการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 13.4 จังหวัดนราธิวาส 3.7 และอื่น ๆ (จังหวัดสตูล และจังหวัดปทุมธานี) คิดเป็นร้อยละ 2.4



รูปที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมินความพึงพอใจแยกเป็นรายจังหวัด

สำหรับการจำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ มีรูปแบบเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมาคือ เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 18.2

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในภาพรวม

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 หรือร้อยละ 88.40 โดยพึงพอใจด้าน

เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 89.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือร้อยละ 88.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 หรือร้อยละ 87.60 ดังตาราง ที่ 1

จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ เป็นผู้มีจิตบริการที่ดีมาก ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ก็มีความถูกต้องและรวดเร็ว สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนมากจัดสถานที่รวมทั้งความพร้อมของอุปกรณ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ยกเว้นบางแห่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วนอยู่ห่างไกลจากชุมชน เดินทางไปรับบริการไม่สะดวก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกเป็นรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.40	88.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.48	89.60	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	87.60	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.42	88.40	มาก

2. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายจังหวัด อยู่ในระดับมาก นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 หรือร้อยละ 88.40 โดยจังหวัดอื่นๆ (สตูล และปทุมธานี) มีค่าคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือร้อยละ 89.00 จังหวัดนครศรีธรรมราช ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือร้อยละ 88.60 และจังหวัดนราธิวาส ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 หรือร้อยละ 86.20 ดังตารางที่ 2

จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการในทุกจังหวัดมีความพึงพอใจในเกณฑ์ที่ดี อย่างไรก็ตาม ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสส่งผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่

มีข้อจำกัดในการให้บริการ รวมถึงผู้รับบริการก็ต้องคำนึงความปลอดภัยในการเดินทางไปรับบริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกเป็นรายจังหวัด

จังหวัด	$\bar{x}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. จังหวัดนครศรีธรรมราช	4.43	88.60	มาก
2. จังหวัดสงขลา	4.45	89.00	มาก
3. จังหวัดราษีไศล	4.31	86.20	มาก
4. จังหวัดอื่นๆ(สตูลและปทุมธานี)	4.50	90.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.42	88.40	มาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้รับบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ผู้รับบริการในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากกว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าด้านอื่นๆ เช่นกัน (ตารางที่ 3-4) ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ จึงมีความใกล้ชิด สนับสนุน นอกจากนั้น แหล่งรายได้ส่วนหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรายได้ที่มาจากประชาชนในพื้นที่นั้นๆ ในรูปค่าภาษีต่างๆ จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ

จังหวัด	ด้านที่ประเมิน			F	Sig.
	ด้านกระบวนการ	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
	ขั้นตอนการให้บริการ	บุคลากรผู้ให้บริการ	ความสะอาด		
	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)		
1. จังหวัดนครศรีธรรมราช	4.41 (0.198)	4.47 (0.176)	4.39 (0.213)	3.186	0.044*
2. จังหวัดราชวาส	4.13 (0.260)	4.17 (0.212)	4.07 (0.248)	0.132	0.879
3. จังหวัดสงขลา	4.41 (0.109)	4.57 (0.176)	4.38 (0.21)	6.064	0.006*
4. จังหวัดอื่นๆ(สตูลและปทุมธานี)	4.44 (0.255)	4.45 (0.184)	4.59 (0.042)	0.420	0.690

หมายเหตุ : * หมายถึง ทดสอบ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการในด้านต่างๆ

จังหวัด	ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	1	2	3
จังหวัดนครศรีธรรมราช	1	4.41		0.72	0.536
	2	4.47			0.016*
	3	4.39			
จังหวัดสงขลา	1	4.41		0.010*	0.626
	2	4.57			0.003*
	3	4.38			

หมายเหตุ : 1 หมายถึง ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2 หมายถึง ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ

3 หมายถึง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และ * หมายถึง ทดสอบ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบเทศบาล และรูปแบบ

องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั่นคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านที่ประเมิน	รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		t	Sig.
	เทศบาล	องค์การบริหารส่วนตำบล		
	$\bar{X}$ (S.D)	$\bar{X}$ (S.D)		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.42 (0.157)	4.40 (0.201)	0.139	0.711
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.44 (0.170)	4.48 (0.190)	0.318	0.574
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37 (0.164)	4.38 (0.218)	0.054	0.816
ภาพรวม	4.41	4.42	0.023	0.88

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกตามประเด็นปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. **การมีส่วนร่วมของประชาชน** ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วน ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมน้อย จึงเห็นควรให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการจัดทำโครงการที่สำคัญๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน กล่าวคือ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแผนงาน/โครงการ รวมทั้งติดตาม ประเมินและตรวจสอบโครงการ นอกจากนั้นประชาชนที่เป็นตัวแทนเข้าไปมีส่วนร่วมดังกล่าว จะต้องเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น/ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการพัฒนาท้องถิ่น

2. **การบริหารจัดการ** ผู้รับบริการมีความเห็นว่า การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วนไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล นั่นคือ การบริหารงานที่ไม่เป็นไปตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

3. **โครงการ/กิจกรรมทางเศรษฐกิจ** ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนมาก เน้นการจัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะถนนสาธารณะ ประปาหมู่บ้าน ซึ่งโครงการที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจชุมชนยังไม่ได้เน้นหนักเท่าที่ควร

ตอนที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นการสำรวจข้อมูลจากผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครศรีธรรมราช สงขลา นราธิวาส สตูล และปทุมธานี จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทำการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครศรีธรรมราช รองลงมาคือ สงขลา นราธิวาส สตูล และปทุมธานี ตามลำดับ และมีรูปแบบเป็นแบบองค์การบริหารส่วนตำบล มากที่สุด รองลงมา เป็นแบบเทศบาล

2. การศึกษาความพึงพอใจในภาพรวม

การศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเมื่อแยกเป็นรายจังหวัดพบว่า จังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) เป็นจังหวัดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดนราธิวาส ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาคูหาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายจังหวัด และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่นๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั่นคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.42 หรือร้อยละ 88.40 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 89.60 เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยความพร้อมในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำงานด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือร้อยละ 88.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 หรือร้อยละ 87.60 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการพร้อมทั้งจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ดีมากต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งความพึงพอใจประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ (component) ได้แก่ 1) ด้านความรู้สึก (affective) ที่รู้สึกพอใจ เห็นใจ หรือรู้สึกตรงข้ามที่ไม่พอใจ ไม่ชอบ เป็นต้น 2) ด้านความคิด (cognitive) ที่บุคคลมีความคิดว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เป็นต้น

และ 3) ด้านพฤติกรรม (behavior) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนอง (Allport, 1967:3-6) จากองค์ประกอบดังกล่าว แสดงว่าผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้สึกที่ดี จึงส่งผลต่อความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกในทิศทางที่พอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการที่สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ (ชัชวาลย์ ทัดศิริข, 2552)

นอกจากนั้น ความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ผลการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2552 : บทคัดย่อ) เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลา และขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของ วาสนา แก้วฟอง และคณะ (2550 : บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ในขณะที่ผลการศึกษาของ สโรชา แพร่ภาษา (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นโดยสรุปจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจ ในระดับมากขึ้นไป ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจาก ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งส่วนมากเป็นผู้ที่มีภูมิปัญญา/พักอาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความรู้สึก ความคิดในทิศทางบวกต่อผู้รับบริการที่พักอาศัยในพื้นที่เดียวกัน จึงทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

2. จากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแต่ละจังหวัดได้เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลามีความพึงพอใจด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน นั่นคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการมีหัวใจบริการ (service mind) ที่เห็นว่าองค์กรที่มีหัวใจบริการจะต้องสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรู้สึกเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น (ธีรวรรณ รุ่งเรือง, 2552) แสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตระหนักเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้บุคลากร ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกต่อการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรพรรณนา มีโส และคณะ (2550 : บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลตำบลวังงิ้ว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ใช้บริการ นอกจากความตระหนักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการให้บุคลากร ผู้ให้บริการเป็นผู้มีจิตบริการ ปักจายอื่น ๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้อง อันได้แก่ ความใกล้ชิดสนิทกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งมีที่พักอาศัยในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ และแหล่งรายได้ส่วนหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากประชาชนในพื้นที่นั้น จึงส่งผลให้ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกต่อการให้บริการมากขึ้น

ในขณะที่การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบเทศบาลและรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกัน นั่นคือในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.41 และ 4.42 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากบุคลากรของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต่างก็มีจิตสำนึกในการให้บริการ นอกจากนั้นเทศบาลที่ศึกษาส่วนมากมีฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงมีทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ) ไม่แตกต่างกับองค์การบริหาร

ส่วนตำบลมากนัก

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการในบางจังหวัด (นครศรีธรรมราช สงขลา) มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรองเป็นอันดับที่สาม ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับแต่ละงาน ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้นๆ ควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา รวมทั้งรัฐธรรมนูญฉบับต่อไป มีแนวโน้มที่จะส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเองมากขึ้นเรื่อยๆ กล่าวคือ ภาระหน้าที่ที่เคยเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยราชการส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค มีแนวโน้มที่จะถ่ายโอนให้กับหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเตรียมการด้านต่างๆ เพื่อรองรับการถ่ายโอนอำนาจ หน้าที่ดังกล่าว

2. จากความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ต้องการให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผน/โครงการที่สำคัญๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และควรจะต้องปรับปรุงการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งจัดทำโครงการ/กิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเข้มแข็งขององค์กร นั่นคือ

- 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยให้ประชาชนเป็นผู้คัดเลือกตัวแทนเข้าไปเสนอความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ
- 2) ควรบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อสร้างความศรัทธาของประชาชนต่อการปกครองในระบบประชาธิปไตยที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น รวมทั้งจะต้องสร้างจิตสำนึกสาธารณะของประชาชน ที่เห็นความสำคัญของส่วนรวม และ
- 3) ควรจัดโครงการ/ กิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจ

ให้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพหลักให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ที่จะนำไปสู่รายได้ของประชาชนที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งสนับสนุนอาชีพรองเพื่อเป็นแหล่งรายได้ของประชาชนอีกแหล่งหนึ่งด้วย นอกจากนั้น ควรให้ความรู้เพื่อนำไปสู่การจัดตั้งองค์กรเพื่อบริหารจัดการเงินออมในชุมชนที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนต่อไป

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม.(2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.(2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลา และขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียน-ราษฎร เทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก <http://202.29.52.76/~research/?p=373>.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริข.(2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย.วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน),105-146.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2553). การวิจัยเบื้องต้น.กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง.(2552).การมีหัวใจบริการ.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก : <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- พรรณนา มีไธ และคณะ.(2550). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการประโยชน์ของเทศบาลวังกะพ้ออำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี.รายงานการวิจัย บร.บ.(ธุรกิจบริการ).คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- วาสนา แก้วพอง และคณะ.(2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่. รายงานการวิจัย บร.บ.(ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สโรชา แพร่ภาษา.(2549). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจะเชิงเตรา อำเภอเมือง จังหวัดจะเชิงเตรา.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก <http://www.polpacon7.ru.ac.th/>.
- สมบัติ บุญเลี้ยง.(2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>.
- Allport,G.W.(1967). “Attitudes”,In Fishbein,M.(ed.).theory and measurement. New York : John Wiley and Sons.