

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร
จังหวัดยโสธร*

ASSESSMENT OF PUBLIC SATISFACTION TOWARDS THE QUALITY OF
SERVICES PROVIDED BY THE NASA MAI SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
MUEANG YASOTHON DISTRICT YASOTHON PROVINCE

วรเชษฐ์ โทอิน¹, สรวิต พรหมลี², รัชฎากรณ์ เอี่ยมอำไพ³ และ พระณัฐกิตติ์ ธรรมธีโร (วิกะหะ)⁴

Worachet Tho-un¹, Sorawit Promli², Rachadakorn Eiamampai³ and Pha Nattakit Dhammathiro (wikaha)⁴

¹⁻⁴มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

¹⁻⁴Mahamakut Buddhist University, Thailand

Corresponding author E-mail: worachet.th@mbu.ac.th

Received 5 March 2024; Revised 16 March 2024; Accepted 26 April 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโยธา

* วรเชษฐ์ โทอิน, สรวิต พรหมลี, รัชฎากรณ์ เอี่ยมอำไพ และ พระณัฐกิตติ์ ธรรมธีโร (วิกะหะ). (2567). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 4(2), 45-61.

Worachet Tho-un, Sorawit Promli, Rachadakorn Eiamampai and Pha Nattakit Dhammathiro (wikaha). (2024). Assessment of public satisfaction towards the quality of services provided by the Nasa Mai Subdistrict Administrative Organization Mueang Yasothon District Yasothon Province. Journal of Political Science Mahamakut Buddhist University, 4(2), 45-61.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jpsmbu/index>



การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมแล้วนำข้อมูลไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จังหวัดยโสธรต่อไป ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา การให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และด้านรายได้ศึกษานำข้อมูลไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ต่อไป ผลการศึกษาข้อมูลเพื่อพัฒนาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}$ 4.56) และประชาชนผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ซึ่งคณะผู้ทำการสำรวจข้อเสนอแนะปลายเปิดแล้วได้ทำการสรุปเป็นข้อคิดเห็นในประเด็นดังนี้ (1) คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชน หรือร่วมกิจกรรม ประเพณีของชุมชนอย่างต่อเนื่อง (2) ควรจัดระบบการให้บริการของงานฝ่ายต่าง ๆ ให้ประชาชนผู้มาติดต่องานมีความรู้สึกว่าได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ระบบการจัดลำดับก่อนหลังให้ชัดเจน เป็นต้น (3) มีระบบในการสำรวจและแก้ไขปรับปรุง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น คลองน้ำเสีย ถนน ไฟฟ้า เป็นต้น และ (4) ควรนำการประเมินผลเชิงวิจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การประเมินผล, คุณภาพการให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์



Abstract

Research studies on customer satisfaction aim to investigate four dimensions of service provision: process and procedure, service delivery channels, service provider personnel, and convenience amenities. The purpose is to assess public satisfaction with the quality of services provided by Nasa Mai Sub-district Administration Organization across five aspects: infrastructure, construction permit applications, environmental and healthcare services, education, revenue or taxes, and community development and social welfare. Subsequently, this data is utilized to enhance service quality provided by Nasa Mai Sub-district Administration Organization in Yasothon Province. The research findings indicate that overall customer satisfaction with services provided by Nasa Mai Sub-district Administration Organization, Muang District, Yasothon Province, is at the highest level ($\bar{x}$ 4.82). When considering specific service areas, satisfaction with education services is at the highest level ($\bar{x}$ = 4.86), as is satisfaction with environmental and healthcare services ($\bar{x}$ = 4.83), infrastructure and construction permit services ($\bar{x}$ = 4.81), and revenue-related services. The study data is then used to improve service quality provided by Nasa Mai Sub-district Administration Organization in the future. The research results suggest that the community is highly satisfied with the services provided by the sub-district administration organization ($\bar{x}$ = 4.56). Furthermore, service recipients have provided suggestions for the development of Nasa Mai Sub-district Administration Organization. The survey team has summarized these suggestions into the following points: (1) Administrative personnel should engage with the community by participating in local events and activities



regularly. (2) Service provision systems should be organized to ensure equal treatment for all service recipients, for example, by implementing clear queuing systems. (3) Systems for surveying, correcting, and improving public amenities such as sewage systems, roads, and electricity should be established. (4) Research-based evaluations should be applied to enhance the efficiency and effectiveness of administrative tasks."

Keywords: Performance Evaluation, Service Quality, Nasa Mai Sub-district Administration Organization

บทนำ

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 บัญญัติว่าองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจการปกครองของรัฐบาลส่วนกลางเพื่อมอบอำนาจให้ประชาชนในส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการและช่วยเหลือประชาชน ตลอดถึงพัฒนางานในท้องถิ่นของตนเอง แต่การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการบริการสาธารณะหรือการบริหารราชการในส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยเพื่อจักได้บริหารราชการได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมงานที่รับผิดชอบ ตลอดถึงเป็นหลักประกันสำหรับประชาชนในการปฏิบัติงานบุคลากรเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างแท้จริง ดังนั้นเพื่อให้การบริการสาธารณะตอบสนองกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจประเมินในเรื่องดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานด้านบริการสาธารณะและด้านอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เจริญก้าวหน้าต่อไป



พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 69/1 กำหนดให้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา จัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด

จากการศึกษาข้อมูลแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลนามสะไมย์สะท้อนถึงการปฏิบัติราชการว่า คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดยโสธร (ก.อบต.จังหวัด) ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น สำหรับพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง หรือพนักงานจ้างโดยกำหนดให้ภายในเดือนตุลาคมของทุกปี องค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินบริหารจัดการที่ดี ของปีงบประมาณที่แล้วมาคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และมีเงินเหลือจ่ายที่ยังไม่ถึงร้อยละ 40 เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมกำหนดวงเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) และเสนอโครงการ/กิจกรรมที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน จำนวน 1 โครงการหรือ 1 กิจกรรม และในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีวงเงินคงเหลือเพียงพอให้เสนอเหตุผลและ



ความจำเป็นที่ไม่อาจกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น กรณีพิเศษให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ทราบด้วย และให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการตามแบบประเมินมีระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 8 เดือน โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2557 เป็นต้นไป เสร็จแล้วสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (มิติที่ 2) โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจ (องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์, 2565)

ดังนั้น ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องได้รับการสำรวจตรวจสอบประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตลอดถึงความพึงพอใจของประชาชนโดยสถาบันที่เป็นกลางเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้ปฏิบัติงานครบ 8 เดือนแล้ว จึงเรียนเชิญและมอบหมายให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วยดังนี้ (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) ด้านการศึกษา (4) ด้านรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในแต่ละงานเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะเมียม จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3. เพื่อศึกษานำข้อมูลไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะเมียมต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอนาสะเมียม จำนวน 4,533 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง 380 คน ใช้วิธีกำหนดตามตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของตารางขนาดของกลุ่มกลุ่ม (Focus Group Discussion) กับกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 30 รูป/คน ใช้วิธีการตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970)

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ควบคู่กัน) จากตัวอย่าง (Sample) โดยศึกษาและสืบค้นข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำราและงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากสื่อในระบบออนไลน์ แปลความหมาย วิเคราะห์ สังเคราะห์แล้วกำหนดขอบเขตประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้วนำไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมด้านเนื้อหา ความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือการวิจัยทั้งข้อคำถามเชิงปริมาณและข้อคำถามเชิงคุณภาพ มีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ จำนวน 5 ท่าน แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ระดับ .86 หลังจากที่ได้แบบสอบถามการวิจัยที่มีความสมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยได้นำ



แบบสอบถามไปทดลองใช้ กับกลุ่มบุคคลหรือกลุ่มชุมชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน ตำบลหนองหิน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำนวน 30 ชุด ทั้งนี้ เพราะมหาวิทยาลัยดังกล่าวฯ มีบริบทที่ใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่าง โดยหัวหน้าโครงการเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูล แล้วส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมิน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือกจะใช้วิธีการ 2 อย่าง คือ (1) กรณีที่ประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองได้ ก็จะทำให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถาม เพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ และ (2) กรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อบ่งชี้และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโยธาการขอ



อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ข้อมูลพื้นฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42 เป็นเพศชายจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.57 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 มีการศึกษาส่วนมากในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 65.78 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 69.47 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 8,001-10,000 จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 55.26 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ด้าน (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) ด้านการศึกษา (4) ด้านรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ข้อค้นจากข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ดังนี้

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อ.เมือง จ.ยโสธร	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1. การให้บริการด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.00	0.86	มาก
2. การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3.76	1.00	มาก
3. การให้บริการด้านการศึกษา	4.26	0.92	มาก
4. การให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	3.98	1.00	มาก
5. การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.35	0.87	มาก
รวม	4.07	0.93	มาก

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ 5 ด้าน อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=4.35$) รองลงมาคือ การให้บริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ การให้บริการด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 4.81$) สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการ



ประชาชนมีความเป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษานำข้อมูลไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม้อย่างต่อไป จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 30 รูป/คน ใช้วิธีการกำหนดคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) และจัดการสนทนากลุ่ม จำนวน 3 ครั้ง เพื่อตรวจสอบสามซ้ำของข้อมูลด้านบุคคล ด้านเวลา และด้านสถานที่ ติความ วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลได้ว่า

ประเด็นที่หนึ่ง ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม้อยู่มีกระบวนการบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาลและลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง

2) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านช่องทางการให้บริการมีอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะพื้นที่ตำบลนาสะไม้อยู่มีโรงงานอุตสาหกรรมแบบครัวเรือนและการประกอบการบางอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศวิทยาและสิ่งแวดล้อม

3) ด้านรายได้หรือภาษี ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะพื้นที่ดังกล่าวส่วนใหญ่ประกอบ



อุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดกลางที่สามารถสร้างรายได้ต่อชุมชนได้อย่างต่อเนื่องและองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์สามารถจัดเก็บภาษีรายได้ได้อย่างต่อเนื่อง

4) ด้านการศึกษา ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

5) โดยภาพรวมผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด

พร้อมนี้จากการสำรวจข้อมูลผ่านการสนทนากลุ่ม พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมากที่สุด พร้อมนี้ ประชาชนผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปเป็นข้อคิดเห็นในประเด็นดังนี้

1) คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ควรลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชน หรือร่วมกิจกรรมประเพณีของชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมสุ่มเสี่ยงของเยาวชนเริ่มมีความน่ากังวลใจมากขึ้น เช่น ปัญหายาเสพติด เป็นต้น

2) องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ควรจัดระบบการให้บริการของงานฝ่ายต่าง ๆ ให้ประชาชนผู้มาติดต่องานมีความรู้สึกว่าได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ระบบการจัดลำดับก่อนหลังให้ชัดเจน อย่างต่อเนื่องและอย่างยั่งยืน

3) องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์มีระบบในการสำรวจและแก้ไขปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น คลองน้ำเสีย ถนน ไฟฟ้า เป็นต้น เพิ่มมากขึ้น

4) องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ควรนำการประเมินผลเชิงวิจัยมาใช้เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ 5 ด้าน อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=4.35$) รองลงมาคือ การให้บริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ การให้บริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 4.81$) สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการประชาชนมีความเป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) (1) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเมือง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.86) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ 4.88) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.86$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ 4.85) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 (2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.40 สอดคล้องกับ ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์ และคณะ (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสีน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ



บริหารส่วนตำบลบ่อหินอำเภอบางคน จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทางการศึกษาอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ และ (4) เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ (1) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (2) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชม. (3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และ (4) ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

และสอดคล้องกับ ภัคทิ โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560). ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอมือง จังหวัดยโสธร ผลการศึกษา พบว่า (1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X}$ 3.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ 3.35) รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ($\bar{X}$ 3.26) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย ($\bar{X}$ 3.00) และ (2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชั่วโมง ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ นำมาใช้บริการและเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พักผ่อน/นั่งรอ เมื่อไปติดต่อกัน

2. การศึกษานำข้อมูลไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ต่อไป จากการสำรวจข้อมูลผ่านการสนทนากลุ่ม พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมากที่สุด พร้อมนี้ ประชาชน



ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปเป็นข้อคิดเห็นในประเด็นดังนี้

1) คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ควรลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชน หรือร่วมกิจกรรมประเพณีของชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมส่อเสี่ยงของเยาวชนเริ่มมีความน่ากังวลใจมากขึ้น เช่น ปัญหายาเสพติด เป็นต้น

2) องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ควรจัดระบบการให้บริการของงานฝ่ายต่าง ๆ ให้ประชาชนผู้มาติดต่อกันมีความรู้สึกว่าได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ระบบการจัดลำดับก่อนหลังให้ชัดเจน อย่างต่อเนื่องและอย่างยั่งยืน

3) องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์มีระบบในการสำรวจและแก้ไขปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น คลองน้ำเสีย ถนน ไฟฟ้า เป็นต้น เพิ่มมากขึ้น

4) องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ควรนำการประเมินผลเชิงวิจัยมาใช้เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน ใน 5 ภารกิจพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ (1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (2) ด้านงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (5) งานด้านสาธารณสุข และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านสังคม/คุณภาพชีวิตมีความพึงพอใจระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์



ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษา วัฒนธรรมประเพณีมีความพึงพอใจระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์ (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความ พึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพอใจสูงสุดในด้าน อาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00 และด้านบุคลากร คิด เป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านข้อกฎหมายและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบจากการลงพื้นที่สำรวจการวิจัย การสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชาวบ้านใน ชุมชนได้พบประเด็นสาระสำคัญดังนี้

- 1) คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ควรลงพื้นที่ เพื่อพบปะประชาชน หรือร่วมกิจกรรมประเพณีของชุมชนอย่างต่อเนื่อง
- 2) คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ ควรจัดระบบ การให้บริการของงานฝ่ายต่าง ๆ ให้ประชาชนผู้มาติดต่องานมีความรู้สึกว่าได้รับบริการอย่าง เท่าเทียมกัน เช่น ระบบการจัดลำดับก่อนหลังให้ชัดเจน เป็นต้น
- 3) คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ มีระบบในการ สำรวจและแก้ไขปรับปรุง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น คลองน้ำเสีย ถนน ไฟฟ้า เป็นต้น



เอกสารอ้างอิง

- คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551). การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2549. กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหัดลำพูน. ใน รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- ดุสิตวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซึน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 4 , มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, (21 ก.ค. 2560).
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ใน รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562. (2562, 16 เมษายน) ราชกิจจานุเบกษา. (เล่มที่ 136 ตอนที่ 36 ก), หน้า 151-163.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. ราชกิจจานุเบกษา. (2545, เล่มที่ 119 ตอนที่ 99 ก), หน้า 1-13.
- ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเติด อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. ใน รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (2551) การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี. ใน รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน. (2545). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2553. กรุงเทพมหานคร: จัดพิมพ์โดยสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์. (2565). แผนปฏิบัติราชการประจำปี 2565. ยโสธร: เอกสารอัดสำเนา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลโคกโพธิ์. (2565). พรบ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562. ปัตตานี: เอกสารอัดสำเนางานสัมมนาวิชาการ.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement. 30(3), 607 – 610.
- Likert, Rensis. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. Attitude Theory and Measurement. Fishbein, Martin, Ed. New York: Wiley & Son.