

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการ
ในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
Satisfaction of People to Service Providence of Warin Chamrap District
Office, Ubon Ratchathani

ปาวิตรา สุนทรส* สุนิตดา เทศนิยม*
Pavitra Soontaros* unitda Tesniyom*
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข
Master of Public Administration Program Thongsuk College

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีและนำผลการศึกษาเสนอแนะอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีเป็นแนวทางในการในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของที่ว่าการที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดของประชาชนที่มารับบริการจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีและด้านอาคารสถานที่ การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

และ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 36 - 45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และมาใช้บริการ 3-4 ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และลำดับท้ายสุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีตามลำดับ ทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในภาพรวม ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.77$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.76$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบจังหวัดอุบลราชธานีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.71$) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.81$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.79$) นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.75$) ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายและด้านการทำงานเต็มความสามารถ และการใช้หลักธรรมาภิบาลด้านค่านิยมประชาธิปไตย ส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในด้าน ความพึงพอใจ นอกจากนี้ การใช้หลักธรรมาภิบาลด้านประชาธิปไตยจะส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในด้าน ความพึงพอใจและการใช้หลักธรรมาภิบาลด้านความรับผิดชอบทางการบริหารจะส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในด้านการทำงานเต็มความสามารถ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน; การให้บริการของข้าราชการ; ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ

Abstract

The objectives of this study were to find out the satisfaction of people to Service Providence of Warin Chamrap District Office, Ubon Ratchathani in the aspect of personnel service providing procedure,

supplies equipment and technology and building and surrounding. The needed instrument for gathering data was in form of questionnaire.

The sample in this study was 377 people to Service Providence of Warin Chamrap District Office, Ubon Ratchathani. The needed instrument for gathering data was in form of questionnaire. The statistics for analyzing data were percentage, mean ,standard deviation and correlation.

The results revealed that the majority of respondents were male, were aged 36-45 years old, got Bachelor's degree, had average salary 10,000 – 20,000 Baht The satisfaction of the people to the service of government officials in Warinchamrab district. Ubon Ratchathani The overall level is very high. When classified according to each aspect. The first responders were satisfied with the service, followed by the stage and the service period. Building Facility The hypothesis is that the personal factors of the people in general. Affecting the satisfaction of people in the service of government officials in Amphoe Warinchamrab. In Ubon Ratchathani province, there are 3 aspects: Procedures and timelines for services, materials and equipment. When considering personal factors, it is found that personal factors in age. Affecting the satisfaction of people in the service of government officials in Amphoe Warinchamrab. The rationale and duration of the service ($r = 0.77$) and the material and technology ($r = 0.76$) were the factors affecting the satisfaction of the people in Ubon Ratchathani

Province. Service of government officials in Amphoe Warin Chamrap. Service personnel ($r = 0.71$), procedure and service period ($r = 0.81$), and materials and technology ($r = 0.79$). The number of times the service was used to affect the satisfaction of people in the service of government officials in Amphoe Warinchamrab. Ubon Ratchathani Province ($r = 0.75$)

Keywords: Satisfaction of People; Service Providence; Warin Chamrap District Office.

บทนำ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความสำคัญเนื่องจาก การให้บริการเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ. “บำบัดทุกข์บำรุงสุข”. ของกรมการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติ ที่กำลังประสบอยู่คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญ อย่างมาก

และต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ การบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่ จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (กรมการปกครอง.2533 : 7)

การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการปกครองที่มีลักษณะของผู้แทนของราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม โดยมีอำนาจหน้าที่ ปฏิบัติภารกิจและโครงการ การวินิจฉัยสั่งการจำกัดตามที่ได้รับมอบมาจากส่วนกลาง โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บริหารสูงสุดในจังหวัด ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ราชการส่วนภูมิภาคเป็นกลไกการทำงานในพื้นที่ของราชการส่วนกลางที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ได้รับมอบหมายหน้าที่และอำนาจบางอย่างจากราชการส่วนกลางในการปฏิบัติการในพื้นที่ โดยคำนึงถึงนโยบายของรัฐบาลส่วนกลางเป็นหลัก ซึ่งจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่เป็นผู้กำกับการทำงาน และมีหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดและระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอทำหน้าที่ในด้านต่างๆ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคในปัจจุบันจะต้องคำนึงถึงการประหยัด ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานและการดำเนินการ ให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดสำหรับประชาชน แม้ว่าหน้าที่ราชการส่วนภูมิภาคทำงานโดยได้รับการแต่งตั้งจากราชการส่วนกลาง พร้อมทั้งการมอบอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการและความรับผิดชอบเพื่อนำไปปฏิบัติในพื้นที่ก็ตาม แต่ราชการส่วนกลางก็ยังคงมีอำนาจเด็ดขาดในการที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไข การวินิจฉัยสั่งการของราชการส่วนภูมิภาคได้ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ราชการส่วนภูมิภาค ยังคงต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ถอดถอน เป็นต้น ทั้งนี้ ราชการส่วนภูมิภาคจะมีการบริหารงานโดยอาศัยงบประมาณแผ่นดินซึ่งส่วนกลางจะเป็นผู้อนุมัติ จัดสรร ควบคุม ให้เป็นไป

ตามวิธีการงบประมาณ จากลักษณะและรูปแบบดังกล่าว ส่งผลให้การบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีลักษณะเป็นสาขาของรัฐบาลกลาง ในการดำเนินนโยบายและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อรัฐบาลกลางผ่านสายการบังคับบัญชา นอกเหนือไปจากนั้นยังคงทำหน้าที่ในการกำกับหน่วยราชการอื่น ทั้งราชการส่วนกลางซึ่งตั้งสำนักงานภูมิภาคอยู่ในจังหวัด และราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความเป็นอิสระในการจัดการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะในท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนภูมิภาคจึงเป็นกลไกทางการเมืองในการแปลงนโยบายของรัฐสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนเป็นตัวกลางในการประสานงานและบูรณาการการปฏิบัติงานของท้องถิ่นให้ทำงานต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน ราชการส่วนภูมิภาคจึงมิได้เป็นองค์กรอยู่อย่างโดดเดี่ยว หากแต่มีปฏิสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา เมื่อสภาวะแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างประชากรของโลกตลอดจนการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเป็นทางการ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนภูมิภาคยังคงมีความสำคัญซึ่งทำให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาแบบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ **(สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย.2557:3)**

กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย และการพัฒนาเมือง และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย แบ่งส่วน

ราชการออกเป็น 8 กรม ประกอบด้วย สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมที่ดิน กรมการพัฒนาชุมชน กรมโยธาธิการและผังเมืองและกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและมีหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล 5 รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ รัฐวิสาหกิจ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค และองค์การตลาด อย่างไรก็ตาม กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหนึ่งในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ได้สร้างระบบบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางขึ้น (People Centered Service) โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับให้มากที่สุดจากการให้บริการจากทางภาครัฐ ซึ่งได้ดำเนินการตามวิสัยทัศน์ เป็นองค์กรสมรรถนะสูง มุ่งมั่นบูรณาการงานในพื้นที่และเป็นที่ยิ่งของประชาชนเพื่อสังคมสงบสุข กรมการปกครองได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดให้มีโครงสร้างของข้อมูลอำเภอเพื่อบริการประชาชนขึ้น ซึ่งเป็นบริการประชาชนรูปแบบใหม่ ซึ่งรัฐสามารถบริการข้อมูลด้านต่างๆ ของอำเภอและกิ่งอำเภอทั่วประเทศได้ นอกจากนั้นประชาชนก็สามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานบริการภาครัฐต่างๆ ในพื้นที่ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อันทำให้ภาครัฐสามารถบริการรับใช้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งถึงและเป็นธรรมสอดคล้องกับการปฏิบัติตามนโยบายการให้บริการประชาชนของรัฐบาลปัจจุบัน **(กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2557:5)**

อำเภอ ถือเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่หลักในการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง อำนาจหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอ คือ ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่สำนักงานอำเภอ ดำเนินการเกี่ยวกับราชการอื่นที่มีของส่วนราชการใดตามที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานร่วมหรือ

สนับสนุน ตลอดจนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การให้บริการแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่อำเภอมีหน้าที่ต้องให้บริการที่มีคุณภาพประชาชน ตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านของงานบริการประชาชนทั้งด้านการบริการด้านเอกสารสำคัญ ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้รับผิดชอบ (สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย. 2557:4)

ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานปฏิบัติที่สัมผัสกับประชาชนในอำเภอวารินชำราบโดยตรง ความล้มเหลวของการบริการประชาชนจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริหารจัดการและการบริการของข้าราชการในอำเภอที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน แม้ว่าที่ว่าการอำเภอวารินชำราบจะนำมาตราการและแนวทางต่างๆ มาใช้ในการบริการประชาชน อาทิ การขยายเวลาการให้บริการประชาชนในวันเสาร์หรือการให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงของวันทำการ โดยมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายเข้า การขอเปลี่ยนชื่อสกุล การขอทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น แต่ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบยังพบปัญหาในการให้บริการประชาชนอยู่ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการการให้บริการ ปัญหาที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ปัญหาเกิดขึ้นตอนการบริการ ปัญหาจากสถานที่ให้บริการที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนปัญหาที่เกิดจากประชาชนเอง เช่น การนำหลักฐานการขอรับบริการไม่ครบ ไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนการบริการ เป็นต้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ (ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ.2558 : 2)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัย ในฐานะประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอวารินชำราบ จังหวัด

อุบลราชธานี และได้ติดต่อขอรับบริการจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีอยู่เป็นประจำ จึงมีความสนใจศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบในด้านต่างๆ ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของที่ว่าการที่ว่าการอำเภอวารินชำราบจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดของประชาชนที่มาใช้บริการจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อนำผลการศึกษาเสนอแนะอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของที่ว่าการที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดของประชาชนที่มาใช้บริการจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยของ ช่างยุทธ ชูสุวรรณ (2556 : แบบสอบถาม) กนกวรรณ รัทเหล็ก (2554 : แบบสอบถาม) พรวิภา ทิมวัลย์ (2555 : 16-18) และณัฐนนท์ ผัดเสน (2554 : 16)

โดยกำหนดจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย กรอบแนวคิดของการวิจัย มากำหนดค่านิยามศัพท์เฉพาะ (Operational Definition) เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามตามค่านิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่บกพร่องให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) โดยมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรที่กำหนดไว้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทที่ใช้บริการและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการใช้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ โดยแต่ละข้อคำถามเป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่องที่มีคำตอบให้เลือกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale)

ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการใช้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นรายด้าน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 36 - 45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และมาใช้บริการ 3-4 ครั้ง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และลำดับท้ายสุดคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรกคือ ข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ เอาใจใส่ในการให้บริการ รองลงมาคือ ข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ ข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ มีกิริยา ท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือ ข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี ตามลำดับ

2.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรกคือ ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และรวดเร็ว ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำที่ชัดเจน รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม และลำดับสุดท้ายคือ ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จัดทำเอกสาร แบบฟอร์ม หรือ คำร้องที่มีความเข้าใจง่าย ตามลำดับ

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรก คือ ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ มีการจัดทำสื่อในการเผยแพร่ความรู้ที่รวดเร็วและทันสมัย รองลงมา คือ ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ ได้นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ มีช่องทางการติดต่อหรือสอบถามข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น website โทรศัพท์ เป็นต้น ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ มีเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีบริการสาธารณะ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

2.4 ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรก คือ ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีการจัดเก้าอี้สำหรับประชาชนที่รอรับบริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ห้องน้ำภายในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีความสะอาด และมีจำนวนเพียงพอ สถานที่ภายในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การเดินทางมารับบริการจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ มีความสะดวก รวดเร็ว และมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และลำดับสุดท้าย คือ ภายในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีการติดป้ายให้ข้อมูลและป้ายบอกทางไปหน่วยงานต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

3. ทดสอบสมมติฐานการศึกษา ด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นรายคู่ ด้วยค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) และหาระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในภาพรวม ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.77$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.76$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.71$) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.81$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.79$) นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.75$)

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และลำดับท้ายสุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการศึกษา พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ เอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ โดยใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ ประกอบกับใช้กิริยาท่าทางที่สุภาพ ด้วยรอยยิ้มเป็นมิตรและมีอัธยาศัย ในการให้บริการ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการศึกษา พบว่า ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ มีการกำหนดขั้นตอนและเวลา

การให้บริการอย่างชัดเจน มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและรวดเร็ว โดยมีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำที่ชัดเจนรวมทั้งชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการและเอกสาร แบบฟอร์ม หรือ คำร้องที่มีความเข้าใจง่าย รวมทั้งการจัดลำดับการเข้ารับบริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ มีการจัดทำสื่อในการเผยแพร่ความรู้ที่รวดเร็วและทันสมัย และได้นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยมีช่องทางการติดต่อหรือสอบถามข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น website โทรศัพท์ เป็นต้น รวมทั้งมีเครื่องฉายเอกสารและสัญญาณอินเตอร์เน็ตไว้บริการอีกด้วย จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการศึกษา พบว่า ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีการจัดเก้าอี้สำหรับประชาชนที่รอรับบริการอย่างเพียงพอ มีการติดป้ายให้ข้อมูลและป้ายบอกทางไปหน่วยงานต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การเดินทางมาที่ว่าการอำเภอวารินชำราบมีความสะดวก รวดเร็ว และมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ทดสอบสมมติฐานการศึกษา ด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นรายคู่ ด้วยค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) และหา ระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ด้วยการหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ในภาพรวม ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนใน การให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการและด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.77$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.76$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการ ให้บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.71$) ด้านขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.81$) และด้านวัสดุ

อุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.79$) นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้ บริการของข้าราชการในที่ว่า การอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.75$)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพราะ หากเจ้าหน้าที่ลาหยุดหรือโอนย้าย อาจจะทำให้ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการและ ไม่เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ และควร ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี พร้อมทั้ง ควรแต่งกายให้สุภาพเหมาะสม

1.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ ควรจัดให้พนักงานมีการประชาสัมพันธ์ หรืออธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และ การกรอกแบบฟอร์มคำร้องเมื่อมารับบริการเพื่อ สร้างความเข้าใจและความถูกต้องในขั้นตอนการ ดำเนินการ

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ควรปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและ รวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ตามความ เหมาะสม และจัดทำแผ่นพับ วิดีทัศน์ ในการ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ

1.4 ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุง ห้องน้ำให้สะอาดและไม่มีการปนเปื้อน รักษาความ สะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคารให้มีความ สะอาดอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการจัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์ที่เป็นลักษณะบอกทิศทางในการ บริการอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรดำเนินการศึกษาความพึง พอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของ ข้าราชการในที่ว่า การอำเภออื่นๆ เพื่อนำมา

เปรียบเทียบและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นต้นแบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆต่อไป

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำ

ราบ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีที่แท้จริงและนำผลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. กองงานวิจัยและประเมินผล. **เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน.** เทศบาลบาล. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น. 2533.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. **เอกสารการสอนประกอบ ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 - 15 .** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2544.

จินตนา บุญบงการ. **การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป. 2545.
ชาญชัย แสวงศักดิ์. **สัญญาทางปกครองกับการให้เอกชนเข้าร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ.** กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์นิติธรรมม. 2543.

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. **คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า.** กรุงเทพฯ : ประชุมทองพริ้นติ้ง กรุ๊ป. 2549.

นฤมล สุนสวัสดิ์. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพฯ : สยามมิตรการพิมพ์. 2549.
บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์. (2549). **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.** กรุงเทพฯ : บีแอนด์บี พลัสบลิสซิ่ง 2549.

วิลาศ รุจิวัฒน์พงศ์. **แนวทางการจัดการขั้นตอนการให้บริการ.** จังหวัดเพชรบูรณ์. สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด. 2554.

วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). 2540.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร. 2541.

สมิต สัชฌุกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์วิญญูชน. 2542.

สรชัย พิศาลบุตร. **คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร. 2550.

ดัชนีนิพนธ์และวิทยานิพนธ์

กาญจนา ทับทิมทอง. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร**

ส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2551.

กฤษฎี โพธิ์ชนะพันธ์. **ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรค**

ผิวหนั่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข
มหาวิทยาลัยมหิดล.2542.

กนกวรรณ รักเหล็ก.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา อำเภอไชยา
ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง
ส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.2552.

ชนะดา วีระพันธ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.2555.

ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน
จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อ
การพัฒนาสถาบันราชภัฏมหาสารคาม.2549.

ชาญยุทธ ชูสุวรรณ.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยทองสุข.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข. 2556.

พนิตดา นรสิงห์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
สนามจันทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.2552.

วรารณณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล
ตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.2547.

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัด
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.2548.

ศิริชัย ศิริโปล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการเทศบาลเมืองสารคาม
ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณสุข การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม.2547.

สุกัญญา มีแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.2555.

สุจิตราพร วานะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล :
กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.2552อื่นๆ

น้ำลิน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. โครงการสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.2556.
ที่ว่าการอำเภวารินชำราบ. สถิติผู้มารับบริการในที่ว่าการอำเภวารินชำราบประจำปี 2558.
สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง
พางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.โครงการสนับสนุนการวิจัย. มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย