

5BE-O13: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2564

The people's satisfaction towards the service of Pakmark subdistrict administration organization, Chaiya district, Surattani province, in 2021 fiscal year.

สุภาพร พันนาม^{1*}, จรรจิดา รอดรักษา¹ และ วันเพ็ญ จันทรงค์¹
Supaporn Pannam^{1*}, Janjira Rodraksa¹ and Wanpen Jankong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและเพื่อเสนอแนวคิด ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2564 การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการศึกษา พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน, ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว, การจัดลำดับการเข้ารับบริการ, ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.67, 3.66, 3.59, 3.54 ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม, การให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม, ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ, ความสุจริตซื่อตรง, ความเต็มใจในการให้บริการ, กิริยาท่าทาง ความสุภาพ, วาจาไพเราะน่าฟัง, การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.58, 3.56, 3.54, 3.53, 3.53, 3.52, 3.52, 3.48 ตามลำดับ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โทรศัพท์, Website, Facebook อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.38, 3.32, 3.28 ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ, ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์, ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ, ความสะอาดของห้องสุขา, ความเพียงพอของที่จอดรถ, ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.57, 3.57, 3.52, 3.46, 3.46, 3.45 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การบริการ อบต.ปากหมาก

Abstract

This research aims to study the satisfaction of people and to propose ideas. Suggestions for the development of services in various areas of the Pak Mark Subdistrict Administrative Organization, Chaiya District, Surat Thani Province, Fiscal Year 2021. This research used a sample of 400 people using a questionnaire tool to collect data. The data was analyzed by descriptive statistics such as Frequency, Percentage, Mean and Standard deviation.

The results of the study showed that the service process At the highest level The average value was 3.61 and when considered individually, it was found that the service process was not complicated, the service process was fast, the service ranking, the clearness of the diagram / document that suggested the procedures in Service Were the highest level, the mean of 3.67, 3.66, 3.59, 3.54, respectively. At the highest level The average was 3.53 and when considered individually, it was found that the fair treatment of clients, giving advice / answering questions, knowledge and ability in the

¹ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยตาปี

¹ Bachelor of Accountancy Program, Tapee University

* Corresponding author. E-mail : supapon.1328@gmail.com

area of service, honesty and willingness to provide services. ,Gestures Politeness, sweet speech, smiling reception. Were the highest level, the mean 3.58, 3.56, 3.54, 3.53, 3.53, 3.52, 3.52, 3.48, respectively. At the highest level The average value was 3.32 and when considered individually, it was found that the phone, website, Facebook were at the highest level, the mean 3.38, 3.32, 3.28 respectively. At the highest level The average value was 3.50 and when considered individually, it was found that the cleanliness of the property, the clarity of the sign / information board, the proportion of the property, the cleanliness of the toilets, the sufficiency of the place. Parking, adequate seating for service. Were at the highest level, mean 3.57, 3.57, 3.52, 3.46, 3.46, 3.45, respectively.

Keywords: satisfaction, services, pakmark subdistrict administration organization

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คຸ້ມຄອງ ດູແລ ແລະ ບຳນຸ່ງຮັກສາທຳຖາຍາກຣຸຣມຊາຕີແລະສິ່ງແວດລ້ອມ ບຳນຸ່ງສະຖານທີ່ປະຊຸມ ກາກກີຟາ ກາກກີຟາ ພັກຜ່ອນຢ່າງເໝາະສົມ ສະເໜີໃຫ້ມີອຸດສາຫະກຸມໃນກອບກຳ ຄຸ້ມຄອງດູແລແລະຮັກສາທຳຖາຍາຍສິນອື່ນ ເປັນສາທາລະນະສັມບັດຂອງແຜ່ນດິນ ນອກຈາກນີ້ ພະຣາຊາບັດຖຸຕິ ຍັງໄດ້ກຳນົດໃຫ້ອຸ່ງຄຳກຳລັງສະຖານທີ່ ມີອຳນາດ ແລະ ນ້ຳໜັກໃນການຈັດຮັບການບໍລິການສາທາລະນະ ເພື່ອປະໂຫຍດຂອງປະຊາຊົນໃນທ້ອງຖິ່ນຂອງຕົນເອງຕາມມາຕຣາ 16 ໄດ້ແກ່ ການຈັດທຳແຜນພັດທະນາທ້ອງຖິ່ນຂອງຕົນເອງຈັດໃຫ້ມີແລະຄວບຄຸມຕະຫຼາດ ທຳເຫີຍເວື້ອ ທຳຂ້າມ ແລະທີ່ຈອດຣາດ ການສັງຄົມ ສະເໜີແລະການພັດທະນາຄຸນພາພື້ນຖືດີ ສຕຣີ ຄົນຊາ ແລະຜູ້ດ້ວຍໂອກາສ ການບຳນຸ່ງຮັກສາສິດປະ ຈາຣີຕປະເພນີພູມີ ປັດຖະນາທ້ອງຖິ່ນ ແລະວັດທະນະທຳອື່ນຂອງທ້ອງຖິ່ນ ການຮັກສາຄວາມປອດຖາຍ ຄວາມເປັນຮະບືບເຮັດບຣັຍ ແລະການ ອຳນາຍ ໂຮງມຸຮສຸຟ ແລະສາທາລະນະສະຖານອື່ນ ການຮັກສາຄວາມສະບຽງເຮັດບຣັຍການສະເໜີແລະສະໜັບສະໜູນການປ້ອງກັນແລະ ຮັກສາ ຄວາມປອດຖາຍໃນຊີວິດ ແລະທຳຖາຍສິນ

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึง ทรัพยากรธรรมชาติ และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและการบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่

หลายประการที่ภาครัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความดี ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2564 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเจ้าหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเสนอแนวคิดและข้อเสนอแนะในการพัฒนา การให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. **รูปแบบการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านลุ่มแร หมู่ที่ 2 บ้านปากหมาก หมู่ที่ 3 บ้านท่าไม้แดง หมู่ที่ 4 บ้านพยุยชัย หมู่ที่ 5 บ้านอ่างทอง หมู่ที่ 6 บ้านห้วยตาหมิง หมู่ที่ 7 บ้านเขาหลัก จำนวน 11,254 คน (ข้อมูล ณ แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561 – 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านลุ่มแร หมู่ที่ 2 บ้านปากหมาก หมู่ที่ 3 บ้านท่าไม้แดง หมู่ที่ 4 บ้านพยุยชัย หมู่ที่ 5 บ้านอ่างทอง หมู่ที่ 6 บ้านห้วยตาหมิง หมู่ที่ 7 บ้านเขาหลัก โดยการสุ่มแบบบังเอิญ

ผู้วิจัย ใช้สูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 : 125) ที่จำนวนประชากร 11,254 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 399.96 คน ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลปีงบประมาณ 2564 โดยการสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชนิดแบบตรวจสอบรายการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของงานบริการที่ใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยกำหนดคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย 16 พฤศจิกายน 2563 ถึง 15 มีนาคม 2564

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอ ในรูปตารางประกอบความเรียง โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นแล้วนำมาแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4-1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2564 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่ง ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพประจำรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทของงานบริการที่รับบริการดังรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	185	46.3
หญิง	215	53.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอยู่ร้อยละ 7.5

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 - 30 ปี	86	21.5
31 - 40 ปี	100	25.0
41 - 50 ปี	116	29.0
51 - 60 ปี	98	24.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.5 และ 18 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5

ตารางที่ 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	219	54.8
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	27	6.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	4.0
อนุปริญญา/ปวส.	78	19.5
ปริญญาตรี	60	15.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาเป็น อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.5 ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 15.0 มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 6.8 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 1.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	8.8
พนักงานบริษัทเอกชน	73	18.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของ	137	34.3
เกษตรกร/ประมง	155	38.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาเป็นอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของ คิดเป็นร้อยละ 34.3 พนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 18.3 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.8 เป็นต้น

ตารางที่ 1.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5,001 – 10,000 บาท	129	32.3
10,001 – 20,000 บาท	153	38.3
20,001 – 30,000 บาท	90	22.5
มากกว่า 50,000 บาท	28	7.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.0 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.5 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.3 และรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.3

ตารางที่ 1.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้

ประเภทของงานบริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานอนุญาตก่อสร้าง	37	9.3
งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	28	7.0
งานจัดเก็บรายได้	252	63.0
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	32	8.0
งานขึ้นทะเบียนและจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	51	12.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประเภทของงานบริการที่ใช้งานจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาเป็นงานขึ้นทะเบียนและจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 12.8 งานอนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 9.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 8.0 งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 7.0 เป็นต้น

ตารางที่ 1.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการรับบริการ

ช่องทางในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงาน อบต. ปากหมาก	400	100.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ช่องทางในการรับบริการภายในสำนักงาน อบต. ปากหมาก คิดเป็นร้อยละ 100.0

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน

ช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจปรากฏดังตาราง

ตารางที่ 2.1 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.67	0.50	มากที่สุด
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	3.66	0.51	มากที่สุด
3. การจัดลำดับการเข้ารับบริการ	3.59	0.53	มากที่สุด
4. ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.54	0.53	มากที่สุด
รวม	3.61	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.67 และพบว่า ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว, การจัดลำดับการเข้ารับบริการ, ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.66, 3.59, 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. กิริยาท่าทาง ความสุภาพ	3.52	0.51	มากที่สุด
2. วาจาไพเราะน่าฟัง	3.52	0.50	มากที่สุด
3. การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.48	0.51	มากที่สุด
4. ความเต็มใจในการให้บริการ	3.53	0.52	มากที่สุด
5. การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม	3.58	0.52	มากที่สุด
6. การให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม	3.56	0.53	มากที่สุด
7. ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ	3.54	0.54	มากที่สุด
8. ความสุจริตซื่อตรง	3.53	0.54	มากที่สุด
รวม	3.53	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ความสำคัญด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม, การให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม, ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ, ความสุจริตซื่อตรง, ความเต็มใจในการให้บริการ, กิริยาท่าทาง ความสุภาพ, วาจาไพเราะน่าฟัง, การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.58, 3.56, 3.54, 3.53, 3.53, 3.52, 3.52, 3.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. โทรศัพท์	3.38	0.64	มากที่สุด
2. Website	3.32	0.65	มากที่สุด
3. Facebook	3.28	0.66	มากที่สุด
รวม	3.32	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.3 ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ความสำคัญด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โทรศัพท์, Website, Facebook ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.32, 3.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
4.1 ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์	3.57	0.57	มากที่สุด
4.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.57	0.57	มากที่สุด
4.3 ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ	3.52	0.56	มากที่สุด
4.4 ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ	3.45	0.54	มากที่สุด
4.5 ความสะอาดของห้องสุขา	3.46	0.55	มากที่สุด
4.6 ความเพียงพอของที่จอดรถ	3.46	0.57	มากที่สุด
รวม	3.50	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.4 ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ความสำคัญด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ, ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์, ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ, ความสะอาดของห้องสุขา, ความเพียงพอของที่จอดรถ, ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.57, 3.57, 3.52, 3.46, 3.46, 3.45 ตามลำดับ

สรุป

การวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2564 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 อายุ ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 การศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 54.8 อาชีพประจำ ส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 38.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.3 ประเภทของงานบริการที่รับบริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 63.0 ช่องทางในการรับบริการ ส่วนใหญ่รับบริการโดยใช้ช่องทางสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ 100

2. ระดับความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการศึกษาจำนวนของประชาชนที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานีให้ความสำคัญด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.67 และพบว่า ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว, การจัดลำดับการเข้ารับบริการ, ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.66, 3.59, 3.54 ตามลำดับ

ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานีให้ความสำคัญด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม, การให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม, ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ, ความสุจริตซื่อตรง, ความเต็มใจในการให้บริการ, ิริยาท่วงท่า ความสุภาพ, วาจาไพเราะน่าฟัง, การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.58, 3.56, 3.54, 3.53, 3.53, 3.52, 3.52, 3.48 ตามลำดับ

ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานีให้ความสำคัญด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โทรศัพท์, Website, Facebook ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.32, 3.28 ตามลำดับ

ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานีให้ความสำคัญด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ความสะอาดของห้องสุขาความเพียงพอของที่จอดรถความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.57, 3.57, 3.52, 3.46, 3.46, 3.45 ตามลำดับ

จากผลรวมค่าเฉลี่ยในความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านของผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านขั้นตอนการให้บริการในทุก ๆ

หัวข้อทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดกว่าทุก ๆ ด้าน และองค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาด้านช่องทางการให้บริการเพราะมีความพึงพอใจน้อยที่สุดตามค่าเฉลี่ย

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

จากผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2564

1. การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการวิจัยอยู่ในตำบลปากหมากเพียงตำบลเดียว ดังนั้นควรทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนของอำเภออื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2. ควรศึกษาปัญหา ผลกระทบ และอุปสรรคในส่วนของบุคคลที่มาขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในทุก ๆ ปีงบประมาณ

คำขอบคุณ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจาก คุณสัญญา บัวแก้ว ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงขอขอบคุณประชาชนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กิตติธัช อิมวัฒนกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
- จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 7 - 8) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้อง ได้ยากและเสื่อมสูญหายไปได้ง่ายบริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งผลให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบ ทันที
- พรเทพ ปิยวัฒนเมธา (2536, หน้า 58) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าใน สิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ
- พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์(2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์
- เวชพล อ่อนละมัย และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การ บริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอมาหาสมชัย จังหวัดยโสธร ปี2553
- วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่า การให้ บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอย่างที่จะมาใช้บริการอีก
- สุนา อยู่โพธิ์ (2532 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัด รวมกันขายบริการ
- สมพร วัชรปรีชาวงศ์(2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาล ตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภอมะนัง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
- องค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก(2563) แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561-2565
- อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ฐิริปาณิก (2552) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี