

บทที่ ๒

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ เพื่อช่วยให้ความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๖ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

๒.๑.๑ ด้านกายภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในอดีตเป็นสภาตำบลนิติบุคคล ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ เมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๓๙ และได้รับการประกาศเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ ในการกำกับดูแลของนายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ นายยงค์ชาย ภู่อ่าง เป็นผู้บริหารสูงสุดภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีภารกิจอำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับและมติกรม. ที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๒ ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตั้งอยู่บนถนน วาริชภูมิ-กุดบาก หมู่ที่ ๑๓ ตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอวาริชภูมิประมาณ ๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๑๓๑.๕๐ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลนิคมน้ำอุ่น อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลคำบ่อ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลหนองลาด อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

๒.๑.๓ ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ภูเขา และที่ราบเชิงเขา พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะแก่การเกษตรกรรม มีความอุดมสมบูรณ์สามารถปลูกพืชผักผลไม้ได้หลายชนิดโดยเฉพาะพืชผลนอกฤดูและผลไม้

ต่าง ๆ อาทิ เช่น ส้มเขียวหวาน มะม่วง พุทรา ลำไย มะขามหวาน และแก้วมังกร นอกจากนี้ยังมีการปลูก หวาย และยางพาราเป็นจำนวนมากสามารถสร้างรายได้เป็นอย่างดี

๒.๑.๔ ลักษณะภูมิอากาศ

จากลักษณะภูมิประเทศดังกล่าว ทำให้พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีฤดูกาล ๓ ฤดู

๑. ฤดูหนาว ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-เดือนกุมภาพันธ์
๒. ฤดูร้อน ในช่วงเดือนมีนาคม-เดือนพฤษภาคม
๓. ฤดูฝน ในช่วงเดือนมิถุนายน-เดือนตุลาคม

๒.๑.๕ ลักษณะของดิน

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ภูเขา และที่ราบเชิงเขา พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะแก่ การเกษตรกรรม มีความอุดมสมบูรณ์สามารถปลูกพืชผักผลไม้ได้หลายชนิดโดยเฉพาะพืชผลนอกฤดูและผลไม้ ต่าง ๆ อาทิ เช่น ส้มเขียวหวาน มะม่วง พุทรา ลำไย มะขามหวาน และแก้วมังกร นอกจากนี้ยังมีการปลูก หวาย และยางพาราเป็นจำนวนมากสามารถสร้างรายได้เป็นอย่างดี

๒.๑.๖ ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ประกอบด้วย

บึง หนองอื่นๆ ๓๖ แห่ง ได้แก่

- | | | |
|---------------------------|-------------------------|------------------------|
| ๑) หนองแบน ม.๓, ม.๗, ม.๒๐ | ๑๕) หนองอียอย ม.๙ | ๒๙) หนองแฝก ม.๑๔ |
| ๒) หนองบัวใหญ่ ม.๑๙ | ๑๖) หนองหญ้าปล้อง ม.๙ | ๓๐) หนองกกโพธิ์ ม.๒๐ |
| ๓) หนองบัว ม.๓ | ๑๗) หนองอึ่ง ม.๑๐ | ๓๑) หนองปลาตุก ม.๑๗ |
| ๔) หนองทางวัว ม.๔ | ๑๘) หนองบุงฟ้า ม.๑๐ | ๓๒) หนองหญ้าปล้อง ม.๑๗ |
| ๕) หนองโพน้อย ม.๔ | ๑๙) หนองกอไผ่ ม.๑๐ | ๓๓) หนองเม็ก ม.๑๘ |
| ๖) หนองโพใหญ่ ม.๔ | ๒๐) หนองสโน ม.๑๐ | ๓๔) หนองบัวน้อย ม.๑๙ |
| ๗) หนองเม็ก ม.๕ | ๒๑) หนองคำขี้หมา ม.๑๑ | ๓๕) หนองสองห้อง ม.๑๙ |
| ๘) หนองป่าช้า ม.๕ | ๒๒) หนองสโน ม.๑๒ | ๓๖) หนองแวง ม.๑๙ |
| ๙) หนองยั้งมั่ง ม.๕ | ๒๓) หนองลุมพุก ม.๑๒ | |
| ๑๐) หนองกุดพร้าว ม.๗ | ๒๔) หนองไชนุ่น ม.๑๓ | |
| ๑๑) หนองไผ่ ม.๗ | ๒๕) หนองยางเดี่ยว ม.๑๓ | |
| ๑๒) หนองม่วง ม.๘ | ๒๖) หนองก้านเหลียง ม.๑๓ | |
| ๑๓) หนองคำลี ม.๘ | ๒๗) หนองเม็ก ม.๑๓ | |
| ๑๔) หนองแวง ม.๘ | ๒๘) หนองหัวช้าง ม.๑๔ | |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| ๑. ฝ่าย ๙ แห่ง | ๔. ถังเก็บน้ำฝน ๓๖ แห่ง |
| ๒. บ่อโยก ๑๙ แห่ง | ๕. ประปาบาดาล ๗ แห่ง |
| ๓. คลอง ๔ สาย | ๖. สระ ๗ แห่ง |

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย, ลำน้ำ ๑๓ สาย ได้แก่

- | | | |
|------------------|------------------|------------------|
| ๑. ห้วยกุดพร้าว | ๒. ห้วยโซ้ไม้แดง | ๓. ห้วยกุดอีอ่อน |
| ๔. ห้วยกุดจาน | ๕. ห้วยน้ำเค็ม | ๖. ห้วยเหล็กไฟ |
| ๗. ลำห้วยบาง | ๘. ห้วยแสด | ๙. ห้วยศาลา |
| ๑๐. ห้วยปลาหาง | ๑๑. ห้วยคำม่วง | ๑๒. ลำห้วยแล้ง |
| ๑๓. ลำห้วยกุดซี้ | | |

๒.๑.๗ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ไม้และป่าไม้ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ส่วนใหญ่จะมีหนาแน่นในเขตภูเขา โดยมีภู่อ่างสอ ซึ่งอยู่ในเขตตำบลวาริชภูมิ และมีป่าสาธารณะของแต่ละหมู่บ้าน นอกจากนั้นก็จะมีป่าไม้จากสวนยางพารา ซึ่งมีการปลูกอยู่มากในเขตตำบลวาริชภูมิ

๒.๑.๘ ด้านการเมืองการปกครอง

๒.๑.๘.๑ เขตการปกครอง

ตารางที่ ๒.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๗ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ ๓ บ้านธาตุ	นายอัคเดช พจนา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๔ บ้านห้วยบาง	นายรุ่งโรจน์ นันทราช	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๕ บ้านกุดตะกาบ	นายประสงค์ บุญสุภาพ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๖ บ้านเหล่า	นายสุพจน์ พุทธานู	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๗ บ้านกุดพร้าว	นายทวีศักดิ์ ยางธิสาร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๘ บ้านขอนแก่น	นายบุญนึก ศิลจักร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๙ บ้านหนองแวง	นายปองปรีดา โพธิ์ชัย	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๐ บ้านโพนไผ่	นายวีระ ดอกดวง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๑ บ้านภูแฉะ	นายสมเดช พิมเภา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๒ บ้านโพนทอง	นายดอนสวรรค์ จันทร์โพธิ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๓ บ้านดงศรีชมภู	นายศรีจันทร์ โอพาตะ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๔ บ้านห้วยบาง	นายวิทยา ทองอินทิ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๕ บ้านดงน้อย	นายนิวัฒน์ เหมะธูลิน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๖ บ้านกุดตะกาบทุ่ง	นายลำไพ เป้งคำภา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๗ บ้านดาดโพนไผ่	นายเศรษฐศิลป์ ดาวเศรษฐ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๘ บ้านหนองแวงคำ	นายขารี เมืองแทน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๙ บ้านธาตุพัฒนา	นายพงษ์ศักดิ์ หัสกรรจ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ กิตติธัมม์ อัมวัฒนกุล, ๒๕๕๓: ๔; สุพมิตร กอบัวกลาง, ๒๕๕๓: ๓

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหาร และองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ ๕ รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง, ๒๕๕๓: ๓ อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๓-๕) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบี่ยงเบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๕-๖ อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: ๒๕๓๙) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเอง เพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การร่อนรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

๒.๓.๒ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กิตติธัช อัมวัฒนกุล (๒๕๕๓: ๗-๘ อ้างถึง ชวงศ์ ฉายะบุตร. ๒๕๓๙) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕:๗-๘) ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (๑๙๖๗) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (๑๙๘๕: ๒๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

วาทีณี ไส้จ้อ (๒๕๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๓-๑๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการเต็มความต้องการ ถูกชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจหรือถูกใจตามที่ต้องการ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขขุจิ (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Wolman (๑๙๗๓) อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา: ๒๕๔๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ ดังนั้น ความพึงพอใจอาจจะ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวก ชอบ เห็นด้วย สนับสนุนหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

๒.๔.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจ

Heider (๑๙๕๓ อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: ๒๕๔๐) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

๑. ความเชื่อ ค่านิยม
๒. สิ่งแวดล้อม
๓. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
๔. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
๕. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
๖. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
๗. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
๘. การมีผลตอบแทน
๙. ความคาดหวัง
๑๐. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
๑๑. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (๑๙๕๔) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (๑๙๙๕) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่

๑. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
๒. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ
๓. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

๒.๔.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๘: ๘ อ้างถึงใน อัจฉรา สมสวย (๒๕๕๕: ๕-๖) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

๓. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

๒.๔.๔ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: ๔๔-๔๕) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕: ๓๙-๔๐)

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

อุทัย หิรัญโต (๒๕๓๐) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

๑. การทำงานที่ไม่มีแผน
๒. ขาดความรับผิดชอบ
๓. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
๔. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
๕. ขาดการติดตามงาน
๖. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
๗. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
๘. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

สมชัย วุฒิปรีชา (๒๕๓๔) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก ๔ ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

จินตนา บุญบงการ (๒๕๓๙) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสูญสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี ๗ ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
ทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๕-๑๖) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: ๘) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (๑๙๕๑:๓๙๗-๔๐๐) กล่าวว่าไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐบาลทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

Parasuraman (๑๙๘๕) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจาก

กระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (๑๙๙๔) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

๑. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
๒. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
๓. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ
๔. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อหิยาศัยของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
๕. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

๒.๖ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

จรรยา เจริญหาทรัพย์ (๒๕๔๕) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคาและสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (๒๕๔๖) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและภูมิลานา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

กิตติธัช อิมวัฒนกุล (๒๕๕๓: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของ

แต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (๒๕๕๓: ๑๑-๑๒ อ้างถึง สุรัชย์ รัชตประทาน. ๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา ๐๘.๐๐-๑๘.๐๐ น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าเช่าเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาได้ข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทางานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (๒๕๕๐) ได้ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๐ ผลการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ/บุคลากรผู้ให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตร/อภัยค้ายดี บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๖$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม บริการเป็นระบบก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย มีเอกสาร แผ่นป้าย แผ่นพับ บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ และมีผู้แสดงความคิดเห็น โดยภาพรวมประชากรผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๗$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการสะอาดเป็นระเบียบ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๗$)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย (๒๕๕๓ อ้างถึง ๑๙-๒๐ สโรชา แพร่ภาษา (๒๕๕๔) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ งานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่น การซ่อมเกรด ปรับปรุงถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลองฯ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ อยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็น ๙๔ เปอร์เซ็นต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๘๐.๔๐ เปอร์เซ็นต์ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๘๐.๖๐ เปอร์เซ็นต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๘๐.๔๐ เปอร์เซ็นต์

วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (๒๕๕๓: บทคัดย่อ) ได้สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี ๒๕๕๓ ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการและอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และงานด้านการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ รองลงมาคืองานด้านอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ และงานด้านการพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ งานด้านการพัฒนาอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ และงานด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม หัตถกรรม สินค้าชุมชนและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ

สมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกาแพงทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง ๓ งานบริการใน ๓ ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง ๓ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย (๒๕๕๓) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า

๑. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๖.๐๒$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง ๗๖-๘๐ หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน ๓ อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = ๖.๐๗$, ร้อยละ ๗๖-๘๐) การเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = ๖.๐๕$, ร้อยละ ๗๖-๘๐) และการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($\bar{X} = ๖.๐๑$, ร้อยละ = ๗๖-๘๐)

๒. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๖.๐๘$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง ๗๖-๘๐ หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน ๓ อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๖.๑๖$, ร้อยละ ๗๖-๘๐) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๖.๑๓$, ร้อยละ ๗๖-๘๐) และด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = ๖.๑๐$, ร้อยละ ๗๖-๘๐)

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๔ ตามลำดับ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ เทศบาลตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๐

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๖๒ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๘.๐๕ รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๙๐ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๗.๔๓ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๙ และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๕ ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป)