

คุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

THE CHARACTERISTICS OF SERVICES CAUSING PEOPLE'S SATISFACTION AT NAM-ORM
SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KANTRALAK DISTRICT, SRISAKET PROVINCE

วรญา วงศ์เศษ^[1], ดร.ปานวาด วรกาญจนบุญ^[2]

Woraya Wongset, Panwad Worakanjanaboon

^[1] รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

Public Administration, Faculty of Political Science, Chalemkanchana University, Thailand

^[2] คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

Faculty of Political Science, Chalemkanchana University, Thailand, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน การศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และนำข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น โดยการคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) จากผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.63 จำแนกตามอายุพบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.45 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จบระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.65 จำแนกตามอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.52 จำแนกตามรายได้พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.63 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการมีจิตใจรักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .52 ส่วนด้านที่อยู่ในระดับน้อยสุดคือ ด้านการมีความรู้ในด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44 และการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยทางสถิติสำคัญ .05

คำสำคัญ คุณลักษณะการให้บริการ ความพึงพอใจ

Abstract

The purposes of the research were 1) to study the problems and obstacles of services causing people's satisfaction at Nam-orm sub-district administrative organization, Kantharalak district, Srisaket province, and 2) to study the characteristics of services causing people's satisfaction at Nam-orm sub-district administrative organization, Kantharalak district, Srisaket province. The samples comprised of 127 people who live in Nam-orm sub-district, calculated by using Taro Yamane's Formula. The data gathered was carried out by using questionnaire with rating scale and analyzed for frequency, percentage, mean, standard deviation, and F-test for the comparison of people's opinions. The findings of this study were as follows: Most of the informants were 77 females (60.63%). Classifying by age, most of them were 30-40 years old (59 persons; 46.45%). For educational levels, most of them graduated from high schools (91 persons; 71.65%). Classifying by occupation, most of them were employees (54 persons; 42.52%). For their income, most people (77 persons; 60.63%) earn 5,001-10,000 in baht per month. The results of data analysis indicated that the characteristics of services causing the people's satisfaction at Nam-orm sub-district organization, Kantharalak district, Srisaket province, were at the high level of ranking (\bar{X} =4.01 and S.D.= .32). When considering each aspect of the services, the "aspect of service mind" earned the highest rank (\bar{X} =4.12 and S.D.=.52), and the lowest rank (\bar{X} =3.95 and S.D.=.44) was "service knowledge". The findings of the comparison among the characteristics of services causing people's satisfaction at Namorm sub district administrative organization, Kantharalak district, Srisaket province revealed no significant differences at the .05 level.

Key Word : characteristic of services, satisfaction

บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อีกทั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการ การแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินมาตรา 78 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ที่กำหนดไว้

ดังนี้ 1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ 2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ 3) กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ 4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุง

รูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ 5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2552 : 22) นับเป็นภารกิจหน้าที่ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นหน่วยงานเกี่ยวข้องและใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรงในการดำเนินการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ที่สามารถแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมตามประกาศของกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 มีพื้นที่การปกครองจำนวน 9 หมู่บ้าน จำนวน 1,493 ครัวเรือน ประชากรชาย 2,921 คน หญิง 2,823 คน การดำเนินงานตลอดการจัดการจัดระบบการบริการสาธารณะยังพบปัญหาบริการประชาชนด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เท่าที่ควร หากแต่เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจและคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นโดยภาพรวม จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชนเห็นความจำเป็นและต้องการศึกษาคูณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อนำผลการศึกษาไปวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและไปเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีคุณลักษณะการให้บริการที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ผู้มารับบริการได้อย่าง

มีประสิทธิภาพอันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนของท้องถิ่นโดยรวมเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และนำเสนอโดยใช้หลักการทางสถิติที่ได้มาจากแบบสอบถามโดยใช้การพรรณนาและการวิเคราะห์ (Descriptive and Analysis Approach) โดยกำหนดกลุ่มประชากรที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ตั้งแต่วันที่ 7 พฤษภาคม 2556 ถึงวันที่ 29 พฤษภาคม 2556 รวม 15 วัน ผู้มารับบริการจำนวน 127 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) โดยใช้การทดสอบค่า f-test

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.63 และเป็นเพศชาย จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.37 จำแนกตามอายุพบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.45 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.37 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.09 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.09 ตามลำดับ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จบระดับการศึกษามัธยมศึกษาจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.65 รองลงมาจบระดับประถมศึกษาจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.32 ปริญญาตรี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.03 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีไม่มีจำแนกตามอาชีพพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.52 รองลงมาเกษตรกรรมจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.65 อาชีพอื่นๆ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.66 อาชีพค้าขาย/

ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.09 รับราชการจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.51 และพนักงานเอกชนจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.57 ตามลำดับ จำแนกตามรายได้พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.63 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.26 รายได้ 10,001-15,000 จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.81 และรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ที่ระดับมาก และเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการมีจิตใจรักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .52 ด้านการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .53 ด้านทัศนคติต่องานบริการดี มีค่าเฉลี่ย 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .50 ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการในด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .56 ด้านการให้ความรู้ในงานที่จะบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .54 ด้านการมีความรู้ในด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 ด้านการมีความรู้ในด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44 ตามลำดับ โดยจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการมีจิตใจรักงานบริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้บริการของ อบต. น้ำอ้อม มีเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจรักงานบริการเป็นทุนเดิม โดยให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้าน

เจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อม ให้บริการด้วยจิตใจที่มุ่งมั่น มานะ เพียรพยายาม เต็มใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้บริการ

2. ด้านการมีความรู้ในงานที่จะบริการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมมีความรู้ในงานบริการด้านต่างๆ ด้วยความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ของ อบต.น้ำอ้อม ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความรู้ ความเข้าใจในงานบริการอย่างเหมาะสม

3. ด้านการมีความรู้ในด้านการบริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อม พร้อมให้บริการงานของแต่ละด้านสามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้าน อบต.น้ำอ้อม จำเป็นต้องให้ความสำคัญงานบริการแต่ละด้านที่ตนรับผิดชอบอยู่ และได้ทุกคน

4. ด้านการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้าน อบต.น้ำอ้อม มีผู้มาติดต่อรับบริการและสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่างๆ หลากหลาย มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมควรมีการวางแผนและต้องระมัดระวังทั้งด้านการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดจาสื่อสารทั้งที่ชัดเจนคำที่ทำให้เกิดความเข้าใจต่างๆ ได้ง่าย

5. ด้านการมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อม มีความรับผิดชอบ ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ ไม่อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องาน และทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้าน อบต.น้ำอ้อม มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการทำงานบริการ.

6. ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการในด้านการบริการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้าน เจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อม ต้องมีทัศนคติที่ดีมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ต้องปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้าน อบต.น้ำอ้อม มีการปลูกฝังทัศนคติแก่เจ้าหน้าที่ให้เห็นผู้มารับบริการด้วยการยกย่องว่า "ผู้รับบริการคือพระราช" เท่านั้นยังไม่พอ ควรยกย่องว่า "ผู้รับบริการคือพระเจ้า" ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นอย่างไร ยังต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า "ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ"

7. ด้านทัศนคติต่องานบริการดี พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้าน เจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อม ต้องมีความคิด ความรู้สึกที่ทัศนคติต่องานบริการที่ดี จะส่งผลต่อให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ อบต.น้ำอ้อม ได้สร้างความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ให้ถึงคำว่า "การให้บริการ" ย่อมเป็นที่บ่งบอกว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ซอมนและเต็มใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จำแนกตามเพศโดยภาพรวมพบว่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีข้อที่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมให้บริการด้วยจิตใจที่มุ่งมั่น มานะ เพียรพยายาม เต็มใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมควรมีความรับผิดชอบและผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือมีพันธกิจที่ดีต่อผู้รับบริการยอมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพเพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างสอดคล้อง ถูกต้อง และครบถ้วน

สมมติฐานข้อที่ 2 โดยภาพรวมต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 จำนวน 3 ด้านได้แก่ 1) ด้านการมีจิตใจรักงานบริการ 2) ด้านการมีความรู้ในงานที่จะบริการ 3) ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการในด้านการบริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการของ อบต.น้ำอ้อมมีเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจรักงานบริการเป็นทุนเดิม โดยให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานบริการ ด้านที่เจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมให้บริการด้วยจิตใจที่มุ่งมั่นมานะเพียรพยายาม เต็มใจทุ่มเทร่างกายแรงใจให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมมีความรู้ในงานบริการด้านต่างๆ ด้วยความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความรู้ ความเข้าใจในงานบริการอย่างเหมาะสม ด้าน อบต.น้ำอ้อมจำเป็นต้องให้ความสำคัญงานบริการแต่ละด้านที่ตนรับผิดชอบอยู่และทำได้ทุกคน ด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมควรมีการวางตนและต้องระมัดระวังทั้งด้านการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดจาสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำที่ทำให้เกิดความเข้าใจต่างๆ ได้ง่าย ด้าน อบต.น้ำอ้อมมีการปลูกฝังทัศนคติแก่เจ้าหน้าที่ให้เห็นผู้มารับบริการด้วยการยกย่องว่า “ผู้รับบริการคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ควรยกย่องว่า “ผู้รับบริการคือพระเจ้า” ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นอย่างไร ยังต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ) ด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมต้องมีทัศนคติที่ดีมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ต้องปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมต้องให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ จะเป็นผลให้งานบริการมีคุณภาพและนำไปสู่ความเป็นเลิศแก่ อบต. อีกด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีข้อที่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความรู้ ความเข้าใจในงาน

บริการอย่างเหมาะสม และด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมมีความรับผิดชอบผูกพันตนต่อผลของการกระทำ ไม่อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องาน และทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ

สมมติฐานข้อที่ 4 จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือด้านการมีความรู้ในงานที่จะบริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ด้านการให้บริการของ อบต.น้ำอ้อมมีเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจรักงานบริการเป็นทุนเดิม โดยให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมให้บริการด้วยจิตใจที่มุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเต็มใจทุ่มเทร่างกายแรงใจให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมมีความรู้ในงานบริการด้านต่างๆ ด้วยความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความรู้ ความเข้าใจในงานบริการอย่างเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมมีการวางตนด้วยความระมัดระวังด้านกายกิริยามารยาทจากการพูดและการสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อม ต้องมีทัศนคติที่ดีมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการต้องปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการ ด้าน อบต.น้ำอ้อมได้สร้างความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ให้ถึงคำว่า “การให้บริการ” ย่อมเป็นที่บ่งบอกว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทาง และด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อม ต้องให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ จะเป็นผลให้งานบริการมีคุณภาพและนำไปสู่ความเป็นเลิศแก่ อบต. อีกด้วย

สมมติฐานข้อที่ 5 โดยภาพรวมพบว่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความรู้ ความเข้าใจในงานบริการอย่างเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมพร้อมให้บริการงานของแต่ละด้านสามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้ดี

และด้านเจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมต้องมีความคิดความรู้สึกทัศนคติต่องานบริการที่ดี จะส่งผลต่อให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยทางสถิติสำคัญ .05

การอภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ที่ระดับมาก และเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีจิตใจรักงาน ด้านการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ด้านทัศนคติต่องานบริการดี ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการในด้านการบริการ ด้านการมีความรู้ในด้านการบริการ ด้านการมีความรู้ในด้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา แสงเปล่ง (2550) ที่พบว่าส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารโดยการพูดคุยหรือบอกต่อ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ระดับความเชื่อถือในตัวผู้นำโดยรวมพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องโดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับการมีส่วนร่วมภาพรวมทุกด้านคือด้านการจัดทำแผนพัฒนาด้านการดำเนินงาน ด้านการตรวจสอบและติดตาม การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรวกษา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับน้อย

2. ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านประกอบด้วย

- 1) การให้บริการของ อบต.น้ำอ้อม มีเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจรักงานบริการเป็นทุนเดิม โดยให้ความเอาใจใส่กับงานบริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมมีความรู้ในงานบริการด้านต่างๆ

ด้วยความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ 3) เจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมพร้อมให้บริการงานของแต่ละด้านสามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการได้ 4) อบต.น้ำอ้อมมีผู้มาติดต่อรับบริการและสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่างๆ หลากหลาย มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อการให้บริการ 5) เจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมมีความรับผิดชอบ ผูกพันต่อผลของการกระทำ ไม่อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานและทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ 6) เจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมต้องมีทัศนคติที่ตรงต่อความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ต้องปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการ และ 7) เจ้าหน้าที่ อบต.น้ำอ้อมต้องมีความคิด ความรู้สึกทัศนคติต่องานบริการที่ดี จะส่งผลต่อให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์ มีสุข (2553) ที่พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลจิกเทิง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลจิกเทิง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ตามกรอบ 4 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการด้านการมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินโครงการ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินโครงการ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าความคิดเห็นการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลจิกเทิง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานีตามกรอบ 4 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการ ด้านการมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินโครงการ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินโครงการ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คุณลักษณะที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ คุณลักษณะแยกตามอายุที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม ควรมีการกำหนดนโยบายในการบริการประชาชนที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม ควรมีการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น
3. องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม ต้องส่งเสริมความรู้ให้แก่ประชาชนในเรื่องการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่น ทั้งด้านการกำหนดนโยบาย ด้านการปฏิบัติตามนโยบาย รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการมีส่วนร่วมของประชาชนพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องทุกขั้นตอนด้วยความทุ่มเทและเอาใจใส่อย่างดียิ่งจาก ดร.ปานวาด วรกาญจนบุญ อาจารย์ที่ปรึกษา ส่งผลให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ความเข้าใจ ขอรอบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณ ดร.สมศักดิ์ สร้อยสนธิ์ ดร. กฤษณะ บุหลัน และนางรัชทิพย์ เรืองวุฒิโรจน์ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจแก้ไขเครื่องมือการวิจัยและประชาชนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม ที่ให้ข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยอย่างยิ่ง

บรรณานุกรม

- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กรรณิกา แสงเปล่ง. (2550). *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษา อำเภอมือ จังหวัดสมุทรปราการ*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลันธร จันทร์ขาว. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทางพูน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดนครศรีธรรมราช*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา.
- นพรัตน์ ทาลระลึก. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปิยะนันท์ อ่อนคง. (2553). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 : ฉบับกฤษฎีกา*. เล่มที่ 114 ก ตอนที่ 48 ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2542.
- สมศักดิ์ เจริญผล. (2542). *ความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลต่อศักยภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาอำเภพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัจญกร. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : วิทยุชนะกิจ