บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ระเบียบกฎหมาย เอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดประเด็นของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1. โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546

มาตรา 40 สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทหรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยในวรรคสองอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศราชกิจจานุเบกษา ในประกาศนั้นให้ระบุชื่อและขอบเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 43 องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริการส่วนท้องถิ่น

มาตรา 44 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน หมู่บ้านละ 3 คน

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

ส่วนที่ 2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 58/1 บุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้ด้วย

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี บริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง

2. สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา

3. ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่นหรือเลขานุการหรือที่ปรึกษาของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันเลือกตั้ง

มาตรา 58/2 ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้

ในกรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระและเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง

มาตรา 58/3 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

มาตรา 59 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

ส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12. การท่องเที่ยว

13. การผังเมือง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มาตรา 69 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

มาตรา 69/1 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ข้อมูลและสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า (2550 : 11-14)

สภาพทั่วไป

1. ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า เป็นเขตการปกครองของอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอกมลาไสย และทิศใต้ของจังหวัดกาฬสินธุ์ ห่างจากตัวอำเภอกมลาไสย ประมาณ 15 กิโลเมตร และห่างจากตังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประมาณ 29 กิโลเมตร สภาพโดยทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า มีเขตติดต่อพื้นที่ตำบลใกล้เคียง ดังนี้

1.1 ทิศเหนือ มีอาณาเขตติดต่อกับ ตำบลธัญญา และตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

1.2 ทิศใต้ มีอาณาเขตติดต่อกับ ตำบลลำชี กิ่งอำเภอฆ้องชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ และตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 ทิศตะวันออก มีอาณาเขตติดต่อกับ ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ และตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

1.4 ทิศตะวันตก มีอาณาเขตติดต่อกับ ตำบลธัญญา อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

2. พื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า มีเนื้อที่ประมาณ 41 ตารางกิโลเมตร แยกเป็น

2.1 พื้นที่ทั้งหมด	ประมาณ 25,625 ไร่
2.2 พื้นที่ทำการเกษตร	ประมาณ 20,864 ไร่
2.3 พื้นที่แหล่งน้ำ	ประมาณ 2,450 ไร่
2.4 พื้นที่ดินสาธารณ/อื่นๆ	ประมาณ 2,311 ไร่

3. ภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีคลองชลประทานไหลผ่าน และมีแม่น้ำชีไหลผ่าน กั้นระหว่างจังหวัดกาฬสินธุ์กับจังหวัดร้อยเอ็ด ตลอดจนมีแหล่งน้ำธรรมชาติมากมาย เหมาะแก่การทำนาและปลูกพืชฤดูแล้ง สภาพภูมิอากาศมี 3 ฤดู ดังนี้

3.1 ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม อากาศร้อน พื้นที่แห้งแล้ง

3.2 ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึงเดือน ตุลาคม ฝนตกชุก พื้นที่การเกษตรบางส่วนน้ำท่วม เนื่องจากน้ำในแม่น้ำชีมีปริมาณมาก

3.3 ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ถึงเดือน กุมภาพันธ์ อากาศหนาว พื้นที่แห้งแล้ง

4. จำนวนหมู่บ้านและประชากร

4.1 จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า จำนวน 16 หมู่บ้าน ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า

หมู่ที่	บ้าน	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม
1	บ้านท่าเพลิง	217	242	459
2	บ้านเหมือดแอ่	326	334	660
3	บ้านเก่าน้อย	267	252	519
4	บ้านโนนรัง	136	138	274
5	บ้านหนองมะเกลือ	113	107	220
6	บ้านท่าใหม่	241	264	505
7	บ้านแจ้งจม	338	333	671
8	บ้านท่ากลาง	292	292	584
9	บ้านหนองบัว	344	331	675
10	บ้านโจด	256	268	524
11	บ้านดงลิง	281	258	539
12	บ้านเหมือดแอ่	298	273	591
13	บ้านท่าสามัคคี	372	372	744
14	บ้านหนองบัว	264	243	507
15	บ้านท่าเพลิง	170	183	353
16	บ้านโจด	250	237	487
รวม		**4,165**	**4,127**	**8,312**

4.2 มีความหนาแน่นเฉลี่ย จำนวน 201.54 คนต่อตารางกิโลเมตร

4.3 ประชากรอาศัยในเขตพื้นที่ทั้งสิ้น จำนวน 1,750 ครัวเรือน

สภาพทางเศรษฐกิจ

1. อาชีพ

1.1 อาชีพหลัก ได้แก่ การทำนา จำนวน ประมาณ 1,500 ครัวเรือน

1.2 อาชีพรอง ได้แก่

1.2.1 ปลูกถั่วลิสง จำนวนประมาณ 50 ครัวเรือน

1.2.2 ปลูกไม้ผล จำนวนประมาณ 20 ครัวเรือน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.3 อาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่

1.3.1 โค กระบือ จำนวนประมาณ 150 ครัวเรือน

1.3.2 สุกร จำนวนประมาณ 25 ครัวเรือน

1.3.3 เป็ด-ไก่ จำนวน ประมาณ 700 ครัวเรือน

1.4 อาชีพค้าขาย จำนวนประมาณ 95 ครัวเรือน

สภาพทางสังคม

1. สภาพทางการศึกษา

1.1 โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง เป็นของรัฐบาล ได้แก่

1.1.1 โรงเรียนเก่าน้อยโนนรังวิทยาเสริม ตั้งอยู่ในเขต บ้านเก่าน้อย หมู่ที่ 3

1.1.2 โรงเรียนท่ากลางแจ้งจมวิทยา ตั้งอยู่ในเขต บ้านท่ากลาง หมู่ที่ 8

1.2 โรงเรียนขยายโอกาส 2 แห่ง เป็นของรัฐบาล ได้แก่

1.2.1 โรงเรียนท่าเพลิงเหมือดแอ่วิทยา ตั้งอยู่ในเขต บ้านท่าเพลิง หมู่ที่ 1

1.2.2 โรงเรียนหนองบัวโจดดงลิงวิทยา ตั้งอยู่ในเขต บ้านหนองบัว หมู่ที่ 9

1.3 ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า

1.4 ศูนย์การเรียนประจำชุมชนประจำตำบล 1 แห่ง
สถานีอนามัยบ้านหนองบัว ตั้งอยู่ในเขต บ้านหนองบัว หมู่ที่ 9

1.5 ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ประถมศึกษา 4 แห่ง

1.5.1 ศูนย์วัดจันทร์ท่าเพลิง สังกัดกรมศาสนา ตั้งอยู่ในเขต บ้านท่าเพลิง หมู่ที่ 1

1.5.2 ศูนย์วัดเหมือดแอ่ สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน อยู่เขตบ้านเหมือดแอ่ หมู่ที่ 2

1.5.3 ศูนย์วัดบ้านท่ากลาง สังกัดกรมศาสนา ตั้งอยู่ในเขตบ้านท่ากลาง หมู่ที่ 8

1.5.4 ศูนย์วัดปทุมเกษรหนองบัว สังกัดกรมศาสนา ตั้งอยู่ในเขตบ้านหนองบัว หมู่ที่ 9

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.6 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 17 แห่ง

1.6.1 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า 1 แห่ง

1.6.2 หมู่ที่ 1 ถึง หมู่ที่ 16 จำนวน 16 แห่ง

2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

2.1 วัด จำนวน 11 แห่ง ดังนี้

2.1.1 วัดจันทร์ท่าเพลิง	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 1
2.1.2 วัดบ้านเหมือดแอ่	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 2
2.1.3 วัดบ้านเก่าน้อย	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 3
2.1.4 วัดป่าพรหมรังษี	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 6
2.1.5 วัดบ้านแจ้งจม	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 7
2.1.6 วัดบ้านท่ากลาง	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 8
2.1.7 วัดปทุมเกษรหนองบัว	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 9
2.1.8 วัดบ้านโจด	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 10
2.1.9 วัดบ้านดงลิง	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 11
2.1.10 วัดป่าบุญญาวาส	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 12
2.1.11 วัดใหม่สามัคคี	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 13

2.2 สำนักสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง

2.2.1 วัดบ้านหนองมะเกลือ	อยู่ในเขตหมู่ที่ 5
2.2.2 วัดดงครสวรรค์	อยู่ในเขตหมู่ที่ 7

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. สาธารณสุข

3.1 สถานีอนามัยประจำตำบล 2 แห่ง

3.1.1 สถานีอนามัยท่าเพลิง	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 6
3.1.2 สถานีอนามัยหนองบัว	ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 9

3.2 อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซ็นต์

4. การคมนาคม

4.1 ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 214 สาย กาฬสินธุ์-ร้อยเอ็ด ผ่าน หมู่ที่ 9,13,14

4.2 ถนนลาดยาง กรมทางหลวงชนบท สายบ้านท่ากลาง - บ้านสีถาน ตำบลดงลิง ระยะทาง 10 กิโลเมตร

4.3 ถนนลาดยาง กรมทางหลวงชนบท สายบ้านโจด - บ้านหนองตุ ตำบลธัญญา ระยะทาง 7 กิโลเมตร

4.4 ถนนลาดยาง กรมทางหลวงชนบท สายบ้านโจด - บ้านหนองบัว ตำบลเจ้าท่าระยะทาง 2 กิโลเมตร

4.5 ถนนคอนกรีตภายในหมู่บ้าน จำนวน 48 สาย ระยะทางประมาณ 16 กิโลเมตร

4.6 ถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน จำนวน 29 สาย ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร

4.7 ถนนลำเลียงผลผลิตทางการเกษตร จำนวน 49 สาย ระยะทางประมาณ 19 กิโลเมตร

5. การโทรคมนาคม

5.1 ที่ทำการบริการไปรษณีย์โทรเลขตำบล 1 แห่ง อยู่ในเขตหมู่ที่ 2

5.2 อินเตอร์เน็ตตำบล 1 แห่ง อยู่ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า

5.3 โทรศัพท์บ้าน 250 เลขหมาย

5.4 โทรศัพท์สาธารณะ 28 เลขหมาย

6. การไฟฟ้า องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่ามีกระแสไฟฟ้าครบทุกครัวเรือน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 : 20-22) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมขึ้นกับการขายสินค้า

ลักษณะของงานบริการ สามารถแบ่งออกเป็นดังนี้

1. การบริการที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนล่วงหน้าที่จะมีการซื้อ เช่น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสะดวกให้เกิดกับผู้ที่มาติดต่อ

1.2 บุคคล (Person) พนักงานที่ขายบริการต้องแต่งกายเหมาะสมและมีสุขภาพดี

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว

1.4 วัสดุการสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ สอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbol) ซึ่งตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดี

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกการบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขาย แต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเวลา โดยกำหนดมาตรฐานลูกค้าในรูปแบบของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการเดียวหรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้าช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับใครเป็นผู้ใช้บริการ (Who) ได้รับบริการเมื่อไร (When) และสถานที่ที่ไหนที่ให้บริการ (Where)

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนกันสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการมีความไม่แน่นอนจะทำให้การบริการเกิดปัญหาได้คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

5. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

6. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานได้ การใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

7. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

8. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวัน เวลาใดก็ต้องตรงตามกำหนดนัดประเภทของการให้บริการ ผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการและมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินซื้อบริการ มาตรฐานการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้ความต้องการในด้านการให้บริการมีมากขึ้น ในปัจจุบันมีธุรกิจเกี่ยวกับการบริการมากมาย แบ่งตามประเภทหรือลักษณะบริการรวม 7 ประเภท ได้แก่

8.1 บริการขายอาหาร

8.2 บริการด้านที่อยู่อาศัย

8.3 บริการด้านการเงินการธนาคาร

8.4 บริการด้านการผักผ่อนและการบันเทิง

8.5 บริการซ่อม

8.6 บริการให้เช่า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง พฤติกรรมกิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

การบริการ หมายถึง กระบวนการ / กระบวนกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้

นิยามศัพท์แห่งคำว่า บริการ ในสายตานักปฏิบัติ มีนักบริหารงานบริการบางแห่งจะสรรหาคำที่มีความหมายดีๆ จำนวนหนึ่งมารวมกันโดยมีอักษรตัวหน้าต่อกันแล้วอ่านว่า Service พอดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี ดังนี้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542 : 7)

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner : ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing : แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy : กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm : มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การจัดประเภทของธุรกิจบริหาร สามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปรับบริการจากผู้ขาย
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง

ชุษณะ รุ่มปัจฉิม (2539 : 18) กล่าวว่าการบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ตามเป้าหมายของการบริการ คือ

1. การบริการทางด้านธุรกิจ (Business Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจ แสงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท และห้างร้านของเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิ้ลทีวี เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญการบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคม การสงเคราะห์ เป็นต้น

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 15) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะจิตใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

2. การให้บริการทางโทรศัพท์

3. การให้บริการขาย

4. การให้บริการในร้านค้าหรือสำนักงาน

5. การให้บริการหลังการขาย

6. การให้บริการสำหรับพนักงานขาย

7. การให้บริการสำหรับพนักงานช่าง

8. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการบริการในสำนักงาน

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 19) กล่าวว่าความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านของคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ปรัชญา เมืองสุข (2550 : 11) ; อ้างอิงมาจาก นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543 : 63) กล่าวว่า การบริการประชาชนเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่เหมือนกัน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสามารถสรุป ได้ว่า การบริการคือพฤติกรรมการกระทำโดยบุคคลหนึ่งทำให้และส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นให้เกิดความพอใจแก่ผู้มารับการบริการ และผู้ให้บริการต้องบริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นใจต่อความลำบากของผู้มารับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ และสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการได้อย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ปัจจุบันต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อจะเป็นการส่งผลดีต่อองค์กรและประโยชน์สุขของประชาชนผู้มารับบริการ

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

196365

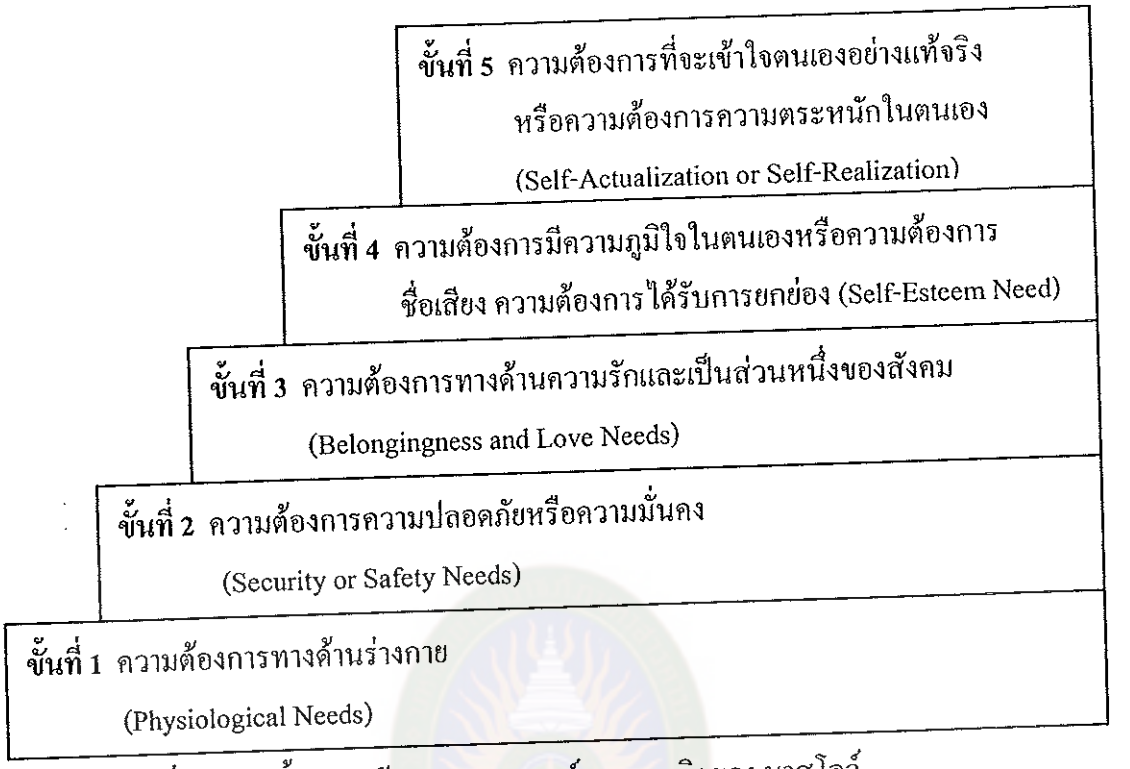
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

นรา ณ ร้อยเอ็ด (2551 : 33) ; อ้างอิงมาจาก มูลลินส์ Mullins. 1985 : 280 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า "ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อจะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียงต่อไปอีก"

ธนิต เหงี่ยมสมบัติ (2549 : 11-13) ; อ้างอิงมาจาก มาสโลว์ Maslow. 1970 : 153-154 ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมุติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ มาสโลว์

ที่มา : (ธนิต เหงี่ยมสมบัติ. 2549 : 11-13)

รายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของตน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem Need) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization or Self Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามนึกคิดหรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในชั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้สูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความต้องการที่ได้รับจากการตอบสนอง เมื่อความต้องการในระดับขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลยังต้องการการตอบสนองในระดับขั้นสูงขึ้นไปอีกอยู่ตลอดเวลา

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาด

หายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

อรทัย บุญช่วย (2544 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมโดยแสดงออกมาในลักษณะของความชอบ ความพอใจที่จะเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

บุษรา เขินอำนวย (2546 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติที่เกิดการยอมรับและได้รับการสนองที่ดี ทำให้เกิดความสุข ความสบาย ซึ่งมีผลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7-8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งและจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกนี้จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – ความรู้สึกเลว ความรู้สึกพอใจ – ความรู้สึกไม่พอใจ ความรู้สึกสนใจ – ความรู้สึกไม่สนใจ เป็นต้น

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้ ความพึงพอใจนั้น เป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดลง ความพอใจก็จะเพิ่มขึ้นและถ้าหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดเช่นกัน

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 :7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อความได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 9-10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความพึงพอใจข้างต้นที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือเจตคติที่เป็นแรงจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้เกิดความรู้สึกที่มีความสุขซึ่งเป็นผลทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยผู้ที่มารับบริการจะมีความความพึงพอใจในการบริการที่เขาได้รับ ดังนี้

1. ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม
2. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
3. ได้รับบริการอย่างครบถ้วนเพียงพอ
4. ได้รับบริการอย่างก้าวหน้า
5. ได้รับบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม
6. ได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สามารถสรุปด้วยรวมได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบ ดี รัก สุขใจ หรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ๆ สิ่งใดในด้านที่ดี เป็นความรู้สึกปราศจากความเครียด ทำให้เกิดความรู้สึกที่มีความสุข ซึ่งมีผลทางด้านร่างกายและจิตใจในทางบวก

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

ธนิต เหงี่ยมสมบัติ (2549 : 89-90) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

มังกร ธุรพันธ์ (2551 : 69-70) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาสามารถ จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

นรา ณ ร้อยเอ็ด (2551 : 97-99) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย ด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่ออยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

จารุวรรณ พุ่มสงวน (2550 : 55-60) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณารายด้าน ด้านนโยบายและการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ระดับสูง ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับสูง

วรวุฒิ สิงห์นิจ (2550 : 86-90) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษาโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอ ท่าบอ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษาโดยรวม และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีจบชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

อรัญญา บุญตานนท์ (2550 : 79-80) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสายในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานอยู่ในระดับสูงในด้านหลักนิติธรรม ด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้านหลักคุณธรรม ด้านประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ด้านหลักการมีส่วนร่วมและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ด้านหลักความรับผิดชอบยกเว้าด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักความโปร่งใสมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาย ได้แก่ อายุ ความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ปรัชญา เมืองสุข (2550 : 57-62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนตำบลไร้ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนตำบลไร้ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ

3. ประชาชนตำบลไร้ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร้ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกัน

รัตนา ลอยลม (2550 : 51-52) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจขอประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.50 อยู่ในช่วงอายุ 15-25 ปี ร้อยละ 28.70 จบระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 31.70 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 47.90 และมีรายได้เฉลี่ย / ปี 15,001 บาท – 20,000 บาทร้อยละ 27.50

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาล รองลงมาคือ ด้านสถานที่และด้านระบบการให้บริการ

3. แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น ผู้รับบริการเห็นว่าควรดูแลการกำจัดขยะในพื้นที่ให้สะอาดมากขึ้น หาที่ทิ้งขยะให้ห่างชุมชน และควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ

อิสรา ภูมาศ (2546 : 65-67) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่างกัน

อรนุช แก้วส่อง (2548 : 72-73) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ การประกอบอาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และการมีญาติเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชน

จารุวรรณ พุ่มสงวน (2550 : 46-47) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน จังหวัดนนทบุรี โดยรวมแตกต่างกัน

ทัศนัย ปุณฑริโกบล (2550 : 46) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความ พึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้าในภาพรวม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้าไม่แตกต่างกัน

พิชัย ชุติธนธีระกุล (2550 : 59-61) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาระดับต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาในภาพรวมแตกต่างกัน

วัลลภ มาลา (2550 : 48-50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขะแยง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างระหว่างที่อยู่อาศัยจำแนกตามหมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขะแยง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน

สุกิจ อรัญนารถ (2545 : 39) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ผลการวิจัย

พบว่า ความพึงพอใจในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง จำแนกตามเขตพื้นที่หมู่บ้านโดยรวมและทุกรายด้านไม่แตกต่างกัน

จินตนา คงเหมือนเพชร (2541 : 93) ได้ศึกษาความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแต่ละแห่งภายในเขตเทศบาลเมืองปัตตานีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานีโดยภาพรวมแตกต่างกัน

5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

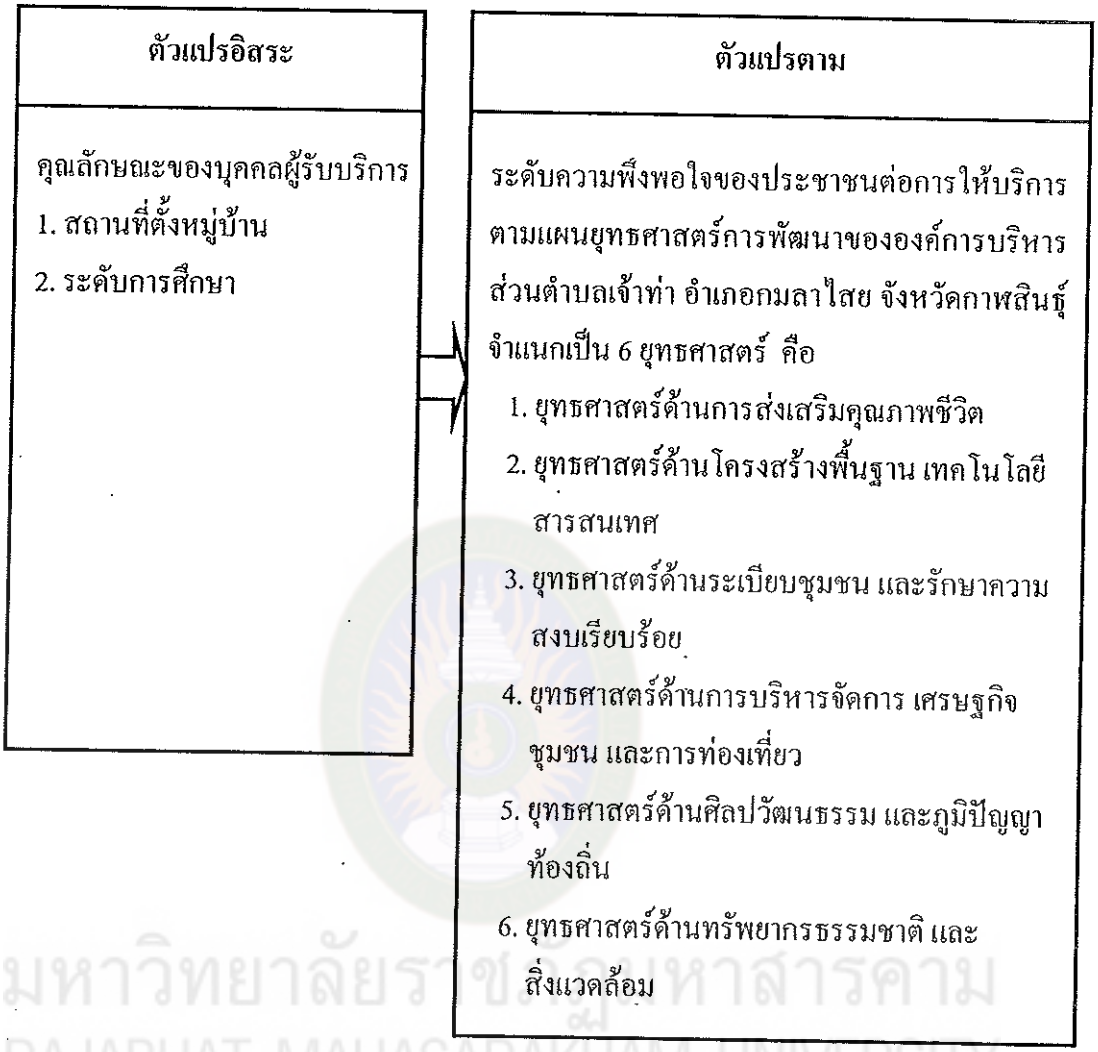
ในการวิจัยถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า (องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า. 2550 : 39-40) จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ มากำหนดเป็นตัวแปรที่จะวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานที่ตั้งหมู่บ้าน ระดับการศึกษา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยุทธศาสตร์ด้านระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเศรษฐกิจชุมชน และการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย