



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐาน โปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการศึกษวิจัย พบว่า

สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.40	มากที่สุด

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เท่ากับ 10 คะแนน

สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 2)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3. งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.41	มากที่สุด

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00 เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันทั่วทั้งที่และมีความเหมาะสม

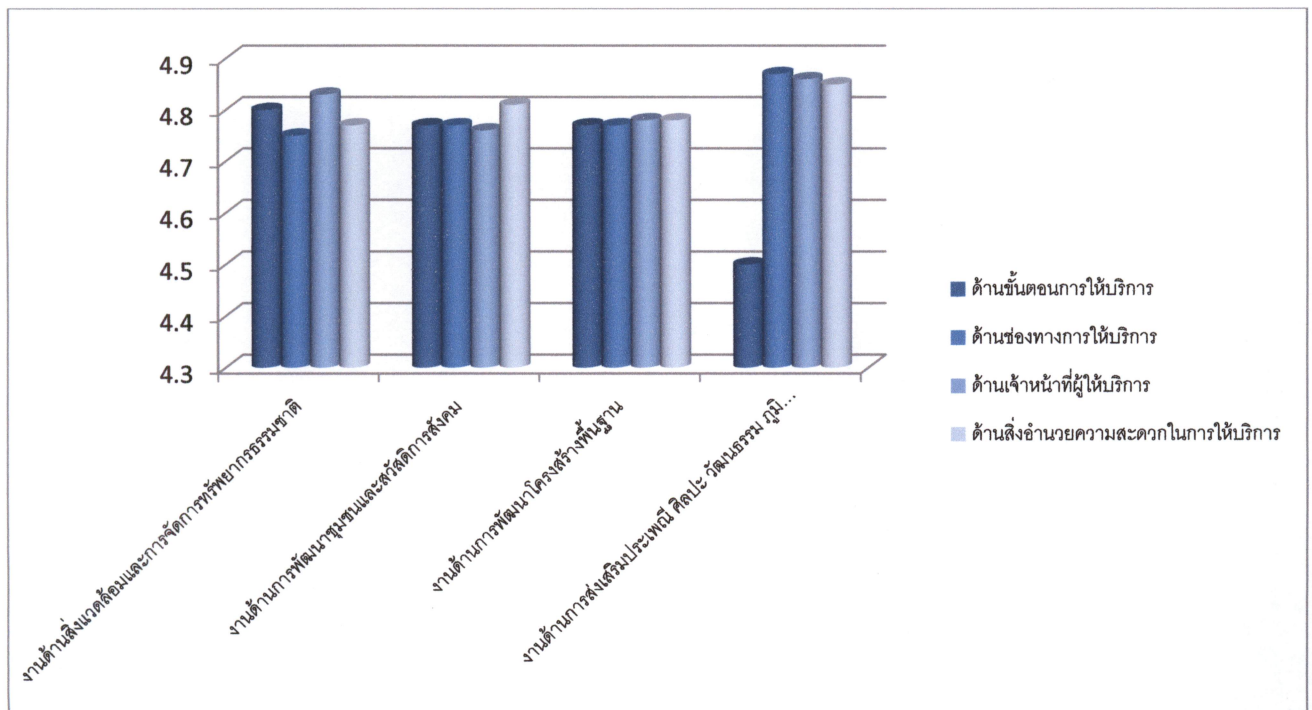
4. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีโครงการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีทุกหมู่บ้านร่วมกันรับผิดชอบบริหารจัดการขยะในครัวเรือนอย่างมีคุณภาพ สามารถใช้เป็นต้นแบบเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นแหล่งเรียนรู้ในชุมชนได้อย่างดียิ่ง

5. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ มีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนในการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนาและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. บริการรถกู้ชีพ รถดับเพลิง จัดเวรยามประจำในแต่ละวันตลอด 24 ชั่วโมง รอให้บริการ
2. ไฟส่องสว่างช่วงรอยต่อระหว่างหมู่บ้านยังมีไม่เพียงพอซึ่งเป็นเส้นทางที่ประชาชนจำเป็นในการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง หากทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญสามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน อย่างทั่วถึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้ใช้บริการ
3. เพิ่มจุดบริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครบทุกหมู่บ้าน
4. ร่วมงานประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม โดยนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับท้องถิ่น

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการรวมทั้ง 5 ด้าน (มิติที่ 1 , มิติที่ 2)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร	7
บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560	9
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง	
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดการวิจัย	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
วิธีการสร้างเครื่องมือ	39
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำลูกกา จังหวัดยโสธร	46
ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำลูกกา จังหวัดยโสธร	60
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการวิจัย	61
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	75
ภาพองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญและภาพกิจกรรมด้านที่ขอรับการประเมิน	80
ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	43
ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอายุ	44
ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	44
ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	45
ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	45
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	46
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	49
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	52
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น	55
ตารางที่ 4.10 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ..	58
ตารางที่ 4.11 สรุปโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น	59

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
รูปภาพผนวก 1	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ	81
รูปภาพผนวก 2	กิจกรรมงานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	82
รูปภาพผนวก 3	กิจกรรมงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	83
รูปภาพผนวก 4	กิจกรรมงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	85
รูปภาพผนวก 5	กิจกรรมงานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น	86
รูปภาพผนวก 6	การลงพื้นที่เก็บข้อมูล	87

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	37

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่การปฏิรูประบอบราชการในสมัยรัชกาลที่ 5 กล่าวคือ ได้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 ต่อมาได้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาคร เป็นแห่งแรก ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองของประเทศไทยในปี พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุขภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยจึงได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 นับแต่นั้นมา การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุกพื้นที่ของประเทศไทยจะอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การปกครองท้องถิ่น (สำนักที่ปรึกษากรมอนามัย. 2560)

การปกครองส่วนท้องถิ่น ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ที่รัฐบาลส่วนกลางได้กระจายอำนาจในการบริหารราชการแผ่นดิน ในการจัดทำบริการสาธารณะไปสู่ท้องถิ่นโดยตรง ซึ่งภายใต้รัฐธรรมนูญ 2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน อีกทั้ง มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจน งบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือ

มอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อนกฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลังและการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบและต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา. 2560) อีกทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะมาตรา 16 มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น (ราชกิจจานุเบกษา. 2542)

จากหลักการและความสำคัญในข้างต้น เห็นได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองในการเลือกผู้บริหารท้องถิ่นได้เอง จึงมีความห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อชุมชน ท้องถิ่นของตน การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเป็นการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น จึงต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่เป็นองค์กรหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ เป็นต้น การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับ โดยภายในองค์กรจะประกอบไปด้วยผู้นำองค์กรที่จะเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงานและเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรฝ่ายปฏิบัติที่จะดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหาร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มารับบริการ เป็นต้น การจัดบริการสาธารณะในประเทศไทย ณ ปัจจุบัน มีการดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐ ใน 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) หน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น 2) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3) หน่วยงานองค์กรมหาชน 4) หน่วยงานรูปแบบพิเศษ และ 5) หน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน (อรรถัย กักผล. 2552) อย่างไรก็ตาม การจัดบริการสาธารณะหรือการบริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในชุมชนท้องถิ่นพื้นที่นั้น ๆ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า

“การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดกรอบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 2.1 คือ การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ หรือผู้ที่มารับบริการติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะต้องว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยงานสำรวจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการอันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย (ราชกิจจานุเบกษา. 2545) การมีส่วนร่วม บทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว กล่าวได้ว่า ประชาชน เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชน เป็นที่พึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริงเพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน และโดยเฉพาะการประเมินผลในการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวัตถุประสงค์ในการประเมินผลก็คือการนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบันโดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อยู่ในตำบลโคกสำราญอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จะเห็นว่าการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 จึงต้องนำอำนาจตามพระราชบัญญัติที่ต้องดำเนินการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

ดังนั้น สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในฐานะเป็นสถาบันทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ทำการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งผลการวิจัยจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนให้ยั่งยืนสืบต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ มีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 3,407 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 385 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95 %

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตัวแปรตาม งานจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

3.5 ข้อจำกัดของการวิจัย คือ บริบททั่วไปของพื้นที่อาทิ การเมือง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม อาจมีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มการให้คะแนนพึงพอใจสูงหรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึก ด้วยเกรงว่าอาจจะมีผลเสียต่อตนเองหรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้เพราะต้องเคารพสิทธิและเป็นจรรยาบรรณของการวิจัย เป็นต้น

4. นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่มีไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งนั้นอย่างไร ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังสูงก็จะแสดงความรู้สึกที่ตอบสนองเชิงบวกหรือจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังน้อยก็จะแสดงความรู้สึกที่ตอบสนองเชิงลบหรือจะมีความพึงพอใจน้อย

4.2 ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยหรือมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

4.3 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากของประชาชนที่มีต่อการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.1 เป็นฐานข้อมูลในการนำไปสู่การวิเคราะห์แผนขององค์กร หน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น

บทที่ 2

เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์
2. บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560
3. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ลักษณะที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ตั้งอยู่ที่ถนนชยางกูร หมู่ที่ 3 บ้านกุดคอกำนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ เขตพื้นที่ตำบลโคกสำราญ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ของที่ว่าการอำเภอลำดวน ห่างจากอำเภอลำดวน 5 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสุรินทร์ 79 กิโลเมตร มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 212 ถนนชยางกูร ตัดผ่านตำบล มีเนื้อที่ทั้งหมด 51,875 ไร่ คิดเป็น 83 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับเขตตำบลตำบลสามแยก อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ทิศใต้ ติดกับเขตตำบลนาเวียง ตำบลหนองสามสี และตำบลไร่สีสุก อำเภอเสนาณรงค์ จังหวัดอำนาจเจริญ

ทิศตะวันออก ติดกับเขตตำบลบึงคำ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันตก ติดกับเขตตำบลสวาย และตำบลสร้างมิ่ง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

เขตการปกครอง

ตำบลโคกสำราญมีพื้นที่ในการปกครองทั้งหมด 15 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 14 บ้านหนองยาง นายอ่อนจันทร์ คงทวี เป็นกำนันตำบลโคกสำราญ

หมู่ที่ 1 บ้านโคกสำราญ นายเหง่า ปรากฏ เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 2 บ้านหนองยาง	นายโชคดี สุขชนะชา เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านกุดคอก่าน	นายสวน ดิดวงพันธ์ เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านดอนมะซ่อม	นายเสถียร แสงย้อย เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยสะแบก	นายอุทัย พานิชย์ เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านหินลือ	นายวิมล โสภางษ์ เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านโนนสวรรค์	นายอรัญ พงษ์แสน เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านคำแก้ง	นายฤทธิไกร ไชยมี เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านสมสะอาด	นายทวี คุณธรรม เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านโคกสำราญ	นางสาวประหยัด เสมอภักดิ์ เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11 บ้านหนองยาง	นางสาวเพ็ญกิจ โคตรนุ เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12 บ้านสมสะอาด	นายบุญเพ็ง ทาระขจัด เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 13 บ้านกุดคอก่าน	นายชาตรี วิลัยกุล เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 15 บ้านโนนสวรรค์	นายสอน โหมณเภา เป็นผู้ใหญ่บ้าน

ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	ประชากรรวม
1	บ้านโคกสำราญ	347	529	540	1,069
2	บ้านหนองยาง	182	292	276	568
3	บ้านกุดคอก่าน	169	262	256	518
4	บ้านดอนมะซ่อม	159	284	289	573
5	บ้านห้วยสะแบก	254	464	449	913
6	บ้านหินลือ	251	409	406	815
7	บ้านโนนสวรรค์	164	325	307	632
8	บ้านคำแก้ง	107	185	193	378
9	บ้านสมสะอาด	207	334	351	685
10	บ้านโคกสำราญ	239	445	428	873
11	บ้านหนองยาง	321	559	563	1,122
12	บ้านสมสะอาด	203	337	314	651
13	บ้านกุดคอก่าน	256	257	302	559
14	บ้านหนองยาง	156	297	296	593
15	บ้านโนนสวรรค์	159	323	297	620
รวม		3,074	5,302	5,267	10,569

ข้อมูล ณ วันที่ 13 เมษายน 2563

ด้านการศึกษา

- โรงเรียนประถม – ขยายโอกาส ในพื้นที่ตำบลโคกสำราญ จำนวน 6 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดอบต.โคกสำราญ จำนวน 6 ศูนย์ ประกอบด้วย
 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกุดคอก่าน
 2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหินสัว
 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสมสะอาด
 4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกสำราญ
 5. ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดอินทาวาส
 6. ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดเขมียาราม

2. บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560

ภายใต้รัฐธรรมนูญ 2560 สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณบดินทรเทพยวรางกูร トラไว้ ณ วันที่ 6 เมษายน พุทธศักราช 2560 นายกรัฐมนตรีได้นำความกราบบังคมทูลว่า นับแต่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปกพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2475 เป็นต้นมา การปกครองของประเทศไทยได้ดำรงเจตนารมณียึดมั่นในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขต่อเนื่องมาโดยตลอด ในรัฐธรรมนูญ 2560 นี้ ได้บัญญัติหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นในมาตราที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจการมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของ

รัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพื่งเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ (ราชกิจจานุเบกษา. 2560)

3. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา โดยผู้วิจัยได้เลือกเอาเฉพาะส่วนเนื้อหาหรือส่วนสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องมาประกอบงานวิจัย ดังนี้

3.1 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณูปการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และ

สาธารณสถานอื่น ๆ

- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ในชีวิต และทรัพย์สิน

(31) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดมาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
 - (2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
 - (3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 - (4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 - (5) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - (6) การจัดการศึกษา
 - (7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - (8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 - (9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
 - (10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
 - (11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
 - (12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
 - (13) การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
 - (14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - (15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่น
- หรือจากสหการ
- (16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 - (17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

- (18) การส่งเสริมการศึกษา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- (19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- (20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- (21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- (22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- (24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และ กิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- (25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจ และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (29) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดมาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17 มาตรา 19 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17
- มาตรา 20 ในกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบในส่วนใด
- มาตรา 21 บรรดาอำนาจและหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐตามกฎหมายรัฐธรรมนูญรัฐอาจมอบอำนาจ และหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนได้ ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 มาตรา 18 และมาตรา 19 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร่วมมือกันดำเนินการหรืออาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น แล้วแต่กรณี ดำเนินการแทนได้
- มาตรา 22 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

3.2 หมวด 3 การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากร

มาตรา 23 เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- (2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- (3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- (4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 24 (3) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บและให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ

(7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

(8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

(9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

(10) อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์

(11) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น

(12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบ แล้วดังต่อไปนี้

(ก) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ข) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ค) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว ดังต่อไปนี้

(ก) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ข) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ค) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอากรชุด

(15) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(16) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยงานนั้น

(ก) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

(ข) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

(17) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด

(18) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

(19) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

(20) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 24 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ดังต่อไปนี้

(1) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซล และน้ำมันที่คล้ายกัน ภาษีปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มได้ไม่เกินลิตรละสิบสตางค์สำหรับน้ำมันและลิตรกรัมละไม่เกินสิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม

(2) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัดโดยออก ข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มได้ไม่เกินมวนละสิบสตางค์

(3) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา

23 (4) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(4) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (5) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(5) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

(6) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

(7) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น

(8) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

(9) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

(10) ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม

(11) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นและให้ตกเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(12) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดให้มีขึ้น

(13) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 25 กรุงเทพมหานครอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ดังต่อไปนี้

(1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน

(2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่

(3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย

(4) ภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครสำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มได้ไม่เกินลิตรละสิบสตางค์สำหรับน้ำมันและไม่เกินกิโลกรัมละสิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม

(5) ภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครสำหรับยาสูบซึ่งเก็บจากการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มได้ไม่เกินมวนละสิบสตางค์

(6) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (4) และมาตรา 24 (3) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(7) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(8) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และค่าแถมบียาสูปตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแถมบียาสูปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ

(9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

(10) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษिरถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

(11) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

(12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ที่จัดเก็บภายในเขตของกรุงเทพมหานคร ในอัตราร้อยละสี่สิบของค่าภาคหลวงแร่ที่กรมทรัพยากรธรณีจัดเก็บได้จริง

(13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมที่จัดเก็บภายในเขตของกรุงเทพมหานคร ในอัตราร้อยละสี่สิบของค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่กรมทรัพยากรธรณีจัดเก็บได้จริง

(14) อากรการฆ่าสัตว์ และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุม การฆ่าสัตว์ และจำหน่ายเนื้อสัตว์

(15) ค่าธรรมเนียมบำรุงกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตาม กฎหมายว่าด้วยโรงแรม

(16) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(17) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคราชุด

(18) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

(ก) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

(ข) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

(19) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้ กรุงเทพมหานคร เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตของกรุงเทพมหานคร และให้ตกเป็นรายได้ขอ'กรุงเทพมหานคร

(20) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่ กรุงเทพมหานคร จัดให้มีขึ้น

(21) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของกรุงเทพมหานคร

มาตรา 26 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองรูปแบบพิเศษไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้อื่นตามมาตรา 23 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัดมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้อื่นตามมาตรา 23 และมาตรา 24

มาตรา 27 ภาษีและอากรประเภทอื่นนอกเหนือจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา 23 มาตรา 24 มาตรา 25 และมาตรา 26 อาจกำหนดให้เป็นภาษีและอากรร่วมกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรืออาจกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภาระหน้าที่และงบประมาณจากราชการส่วนกลางมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรตามวรรคหนึ่งในแต่ละปี ให้คณะกรรมการพิจารณากำหนดโดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ

มาตรา 28 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีรายรับดังต่อไปนี้

- (1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) รายได้จากสาธารณูปโภค
- (3) รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
- (4) ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (5) ค่าบริการ
- (6) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (7) เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ
- (8) รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร
- (9) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
- (10) เงินกู้จากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ
- (11) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- (12) เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน
- (13) รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อบ่มพูนกำไรในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (14) รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษ

การออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และ รายได้ตาม (13) ให้ออกเป็นข้อบัญญัติท้องถิ่นโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

มาตรา 29 การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับรายได้ตามหมวดนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข อัตราการจัดสรร การนำส่งเงินรายได้และการได้รับเงินรายได้สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในกรณีที่การกำหนดรายได้ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในเรื่องใดมีกฎหมายอื่นบัญญัติไว้และเป็นการกำหนดรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องเดียวกับ ที่บัญญัติไว้แล้วในบทบัญญัติเกี่ยวกับรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหมวดนี้ ให้ใช้บทบัญญัติตาม หมวดนี้บังคับแทนบทบัญญัติของกฎหมายนั้น ทั้งนี้ ถ้าการกำหนดรายได้ในเรื่องใดมีกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข อัตราการจัดสรร การนำส่งเงินรายได้ และการได้รับเงินรายได้ใช้บังคับอยู่แล้ว ให้ใช้บังคับตาม กฎหมายเช่นนั้นไปพลางก่อนจนกว่าจะมีการประกาศของ คณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง แต่ถ้าการกำหนดรายได้ ในเรื่องใดยังไม่มีกฎหมายเช่นนั้น ให้การกำหนดรายได้ตาม บทบัญญัติในหมวดนี้มีผลใช้บังคับเมื่อมีประกาศ ของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมอบให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น จัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใด เพื่อองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็ได้ ทั้งนี้ โดยให้คิดค่าใช้จ่ายได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

3.3 หมวด 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการ ดังนี้

(1) ให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้ บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในกำหนดเวลา ดังนี้

(ก) ภารกิจที่เป็นการดำเนินการค้าซื้อระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

(ข) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

(ค) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

(2) กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้ ชัดเจน โดยในระยะแรกอาจกำหนดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แตกต่างกันได้ โดยให้เป็นไปตาม ความ พร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องพิจารณาจากรายได้และบุคลากรขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่นนั้น จำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่ ประชาชนจะได้รับ ทั้งนี้ต้องไม่เกินระยะเวลาสิบปี

(3) กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้รัฐทำหน้าที่ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

(4) กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เป็นต้นไป ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบห้า และโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้า โดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย การเพิ่มสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลตามวรรคหนึ่งให้เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง และให้เป็นไปตามภารกิจที่ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถ่ายโอนเพิ่มขึ้นภายหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เป็นต้นไป แต่ไม่ว่ากรณีจะเป็นประการใดเงินอุดหนุนที่จัดสรรให้ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า เงินอุดหนุนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

(5) การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะในเขตองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

มาตรา 31 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้ามีกฎหมายใดบัญญัติไว้ในลักษณะที่เป็นผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อาจดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ได้ด้วยตนเอง หรือมีลักษณะเป็นการขัดข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และคณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควรให้มีการแก้ไขกฎหมายนั้น ให้คณะกรรมการรายงานต่อรัฐมนตรีเพื่อดำเนินการให้มีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวต่อไป

มาตรา 32 ให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยในกรณีใดเป็นอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

(2) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ โดยต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

(3) รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็นเพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(4) จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและ

มาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคไปสู่ส่วนท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่ท้องถิ่น และสร้างระบบความก้าวหน้าสายอาชีพที่เหมาะสม แผนปฏิบัติการตามวรรคหนึ่ง ต้องกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติ และกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินการให้ชัดเจนด้วย

มาตรา 33 เมื่อคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการตามมาตรา 32 แล้ว ให้เสนอคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแล้ว รายงานต่อรัฐสภาเพื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาใช้บังคับต่อไป แผนปฏิบัติการที่ประกาศใช้บังคับตามวรรคหนึ่ง ให้มีผลผูกพันหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการนั้น ในกรณีที่สภาพการณ์เปลี่ยนแปลงไปในระหว่างที่แผนปฏิบัติการใช้บังคับคณะกรรมการอาจดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติการให้เหมาะสมกับสภาพการณ์นั้นได้ ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการและรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกปีในกรณีที่ปัญหาอุปสรรคไม่อาจดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ให้คณะกรรมการรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไขด้วย

มาตรา 34 ให้คณะกรรมการพิจารณาทบทวนการกำหนดอำนาจและหน้าที่และการจัดสรรรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายหลังจากที่ได้ดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นไปแล้ว โดยต้องพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปีนับแต่วันที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่หรือวันที่มีการจัดสรรรายได้ ทั้งนี้จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจและหน้าที่และการจัดสรรรายได้เพื่อกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ราชกิจจานุเบกษา. 2542)

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจ ของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึง

พอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2542: 146-147) อ้างอิงจาก นริษา นราศรี. 2544: 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

อุทัย หิรัญโต (2523 : 272 อ้างอิงจาก นริษา นราศรี. 2544 : 28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กิลเมอร์ (Gillmer. 1965 : 254-255 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี. 2544 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ซิลเมอร์ (Silmer. 1984 : 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลา. 2544 : 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายตามที่ณะดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

4.2 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติ โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดง ความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้นี้ย่อม

เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของ การวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้ เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูล ที่เป็นจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการ พูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

4.3 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1) ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (Job Satisfaction) ดังนี้

1.1) ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

(1) ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยาม ของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้อง กับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการ นำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของ ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมิน ประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

1.2) ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ได้แก่ ล็อก (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์ แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง พอร์ตเตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องาน อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบส่วนต่างของ ผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทน ที่ปรารถนาหรือ คาดว่าควรจะได้รับ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่

เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงานอัตราค่าจ้างโอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงให้เห็นความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการ บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการแสดงให้เห็นความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

2) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับ จนตัดสินใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้า และการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหาร การบริการและ ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะของการ นำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้า ต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการ ตอบสนองความต้องการแต่ละบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

(2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการได้นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการ ที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงาน บริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

(3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็น เรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2.2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการ ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการใน หลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

(2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ ผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิต การงานพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

4.4 ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

1) ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1.1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับ

บุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่งพนักงานเสิร์ฟพาอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟพาอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

1.2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรงประมาณ 1 ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

1.3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้

ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงานทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

2) องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการ คาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ประการ คือ

2.1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่งผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2.2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระพนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นต้น ดังนั้น ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

4.5 ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ย่อมเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการคุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละ สถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

1.1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

(1) ผลสัมฤทธิ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลสัมฤทธิ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวันวิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

(2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

(3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

(4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

(5) ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญจะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจน การออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

(7) กระบวนการการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

1.2) ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ 2 ระดับ คือ

(1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

(2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

2) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

2.1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

(1) ลักษณะงาน ความน่าสนใจและความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำความยอมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจและเกิดความผูกพันต่องานนั้น

(2) การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศนับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

(3) เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

(4) ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานความ

ยุติธรรมความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานนั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะ กับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

(5) โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งการเสนอความดีความชอบ ตลอดจน การยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้าและรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

2.2) ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่ว ๆ ไปในภาพรวม เกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

(2) ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดยเฮลเก็ทต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” เป็นต้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบและสามารถรักษานักงานไว้เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงานทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานและสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจน เกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ จำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกันความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954 : 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็น

ว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการ สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อัตตาธิปไตยของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การ ให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็น สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้า ต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้า ได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการ ให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนองประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ เป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถประกอบด้วย สามารถให้บริการสามารถในการสื่อสารสามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงการบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไปผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยนประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อ ผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสมผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสารประกอบไปด้วย มีการ สื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคงประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทาง กายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ ผู้รับบริการการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัด สถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงาน ทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงโดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพ บางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบ อุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและ บริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบการ บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการ รักษาพยาบาลลง การให้ สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้

สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการ มากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลักเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการ กระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes. 1996)

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการ สาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการให้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถ ติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิมรัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชน สามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยนำไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่หนึ่ง รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) คือ เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทน ในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับ ภาครัฐ เช่น การขายข้อมูลออกใบอนุญาตให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) คือ เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และ รูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) คือ เป็นบริการระหว่างรัฐบาล และรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553 : บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยโดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสมาชิกสภา ท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษามานันทักข้อมูล ประมวลผลวิเคราะห์ประเมินผลและสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้สูตรของ Yamane หาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมดและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่าง เป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบลไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็น แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการ กระจายของข้อมูลจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับ ความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

จตุรงค์ พานิชานรักษ์ (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 349 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนพบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกันในระดับนัยที่สำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัยยาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

นรินทร์ คลังผา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกรรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุขและตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุอาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัวและประเภทการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีระพงษ์ ภูริปาณิก (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($X = 4.46$) ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจของเทศบาลในงานต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($X = 4.53$) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้งหมด 4 ด้าน และภารกิจทั้งหมด 17 ภารกิจ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 94.40 โดยจำแนกรายด้าน ได้ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 2) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 93.70 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.40 4) ด้านคุณภาพการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 5) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 90.50 6) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะประชาชน มีความพึงพอใจ ร้อยละ 88.30 7) งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 86.60 8) งานบริการและเผยแพร่วิชาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 82.70 9) งานประชาสัมพันธ์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 91.60 10) งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 92.70 11) งานพัฒนาชุมชนและชุมชนเมืองประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 87.70 12) งานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 13) งานพัฒนารายได้ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.30 14) งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 91.40 15) งานศูนย์บริการสาธารณสุขประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 16) งานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 17) งานระบบสารสนเทศและการสื่อสารประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 18) งานการศึกษาปฐมวัยประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 19) งานกีฬาและนันทนาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 20) งานสังคมสงเคราะห์และส่งเสริมสวัสดิการสังคมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.70 21) งานวิศวกรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553 : บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าโคกสำราญจังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าโคกสำราญจังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศพัฒนาการบริหารจัดการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสำโรง จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าโคกสำราญจังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนด้านสิ่ง

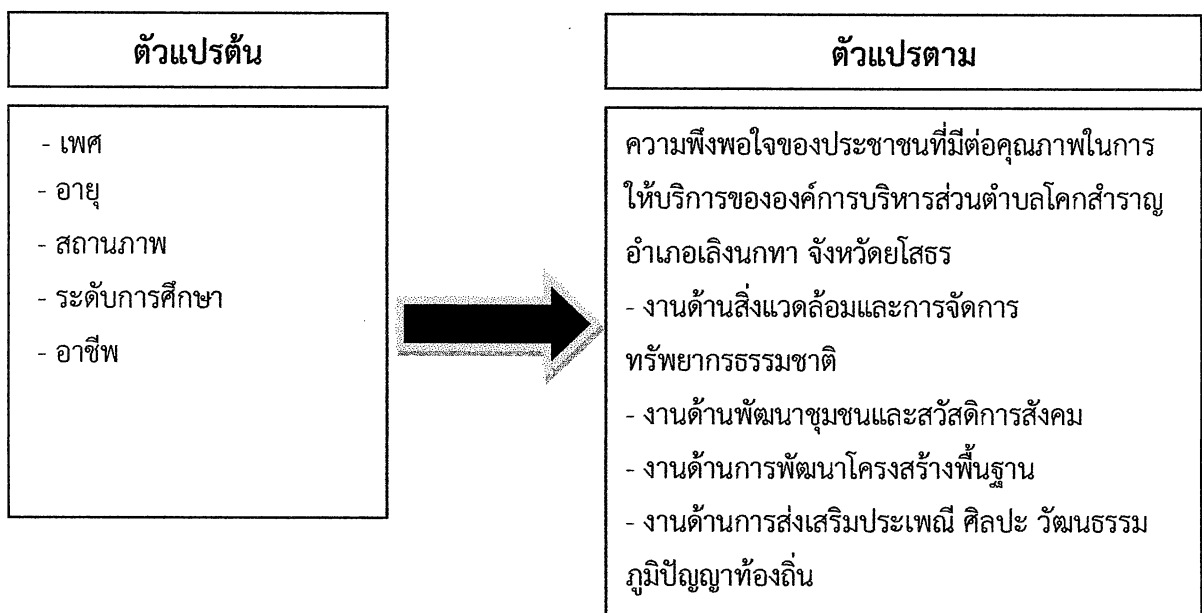
อำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมี ความพึงพอใจน้อยที่สุด

• วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำนวน 350 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคม สงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส การดำรงตำแหน่งทางสังคมในอดีตหรือปัจจุบันและความรู้ความเข้าใจมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการศึกษา อาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนประมาณหนึ่งในสามไม่พอใจในการเก็บภาษีรายได้ที่ซับซ้อน รongลงมาขั้นตอนการติดต่อที่ยืดยาวซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการติดต่องานแก่ผู้มารับบริการควรให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดระบบการให้บริการโดยแยกการติดต่องานออกเป็นประเภทหรือฝ่ายให้เห็นชัดเจนให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงระบบการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553 : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุดและหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน และการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึง

พอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

7. กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการสร้างเครื่องมือ
5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 10,569 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 385 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาร์โอยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % และระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังตัวอย่างของสูตรการหาค่ากลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

4. วิธีการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

4.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด

4.2 กำหนดขอบเขตเนื้อหาแล้ว ร่างเขียนข้อคำถามขึ้นมา

4.3 สร้างแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ แบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

- ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

(บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพ

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เมื่อผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ได้กำหนดไว้แล้ว ก่อนที่จะนำเครื่องมือการวิจัยไปใช้จริง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์จริง พื้นที่จริง จะไม่มีข้อบกพร่องใด ๆ อีก แต่หากตรวจสอบแล้วพบว่าเครื่องมือยังมีข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือดังกล่าวมีประสิทธิภาพที่ดีที่สุด ทั้งนี้เพราะ

- 1) ลดความคลาดเคลื่อนของผลการวิจัยที่จะเกิดขึ้นในการวิจัย เพราะได้ทดสอบความเชื่อถือได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และอำนาจจำแนกของข้อมูลและคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) ความชัดเจนของการใช้ภาษาตั้งแต่คำชี้แจงของเครื่องมือ เนื่องจากจะต้องเก็บข้อมูลหลายด้านทำให้มีความซับซ้อนของข้อความที่ต้องชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจก่อนที่จะตอบคำถาม และความชัดเจนของการใช้ภาษาของเครื่องมือวิจัยว่าใช้ภาษาคลุมเครือหรือภาษาเป็นทางการมากเกินไปอาจจะไม่เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม
- 3) กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ทำให้ทราบว่าในการเก็บข้อมูลแต่ละครั้งนั้นควรจะใช้เวลาในการเก็บข้อมูลมากน้อยแค่ไหนจึงจะเหมาะสม
- 4) ลดความซ้ำซ้อนของข้อความ ทำให้ทราบว่าเครื่องมือมีความซ้ำซ้อนในประเด็นใดบ้างที่มีข้อความซ้ำซ้อนจะทำให้เสียเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำให้ผู้ตอบรู้สึกเบื่อไม่อยากตอบ เป็นต้น

ดังนั้น การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถดำเนินการตามหลักการได้ ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยตรวจสอบด้วยตนเอง (ในเบื้องต้น) คือ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้วยตนเอง ก่อนที่จะนำเครื่องมือการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบในประเด็น อาทิ

- 1) การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อความและความตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ ตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย
- 2) การตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ การจัดหน้า เรียงหน้า ตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับคำชี้แจงต่าง ๆ

5.2 การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ คือ การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปทดสอบความเที่ยงตรง 3 ประเภท ได้แก่ ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงตามสถานะหรือความ

เที่ยงตรงตามเกณฑ์ (Criterion – related Validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เช่น การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 115) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับเนื้อหาในกิจกรรม
 $\sum R$ แทน ผลรวมระหว่างคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2.2 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 118)

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ r_{tt} แทน ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค
 K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบสอบถาม
 s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
 s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาและความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น

5.3 นำแบบวัดไปทดลองใช้ (Try Out) โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ผู้วิจัยเลือกมาศึกษาทั้งนั้นเพื่อให้แน่ใจว่าบุคคลที่คัดเลือกมาเพื่อ Try Out ข้อมูลกับประชากรที่เราศึกษามีคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ดังนี้

6.1 ในกรณีที่ประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง สามารถจะทำความเข้าใจและตอบแบบสอบถามเองก็ได้ ก็จะทำให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ตอบครบถ้วนหรือไม่ถ้าไม่ครบถ้วนผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

6.2 ในกรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวกหรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ ครบถ้วน ผู้รวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้สถิติการวิจัยเบื้องต้น ได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อบ่งชี้ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น โดยการตรวจแบบสอบถามและการให้คะแนนแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของประชาชน โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด.2543 : 100) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 – 5.00 หรือ ร้อยละ 90-100	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หรือ ร้อยละ 80-89	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50 หรือ ร้อยละ 70-79	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หรือ ร้อยละ 60-69	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หรือ ร้อยละ 50-59	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลร้อยละของระดับความพึงพอใจแปลเป็นคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95	เท่ากับ	10	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90-95	เท่ากับ	9	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85-90	เท่ากับ	8	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80-85	เท่ากับ	7	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	เท่ากับ	6	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	เท่ากับ	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	เท่ากับ	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	เท่ากับ	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	เท่ากับ	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	เท่ากับ	1	คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	เท่ากับ	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่สอบถามได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	178	46.23
หญิง	207	53.77
รวม	385	100.00

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 และเป็นชายจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	25	6.49
20 – 40 ปี	106	27.54
41 – 60 ปี	156	40.52
61 ปีขึ้นไป	98	25.45
รวม	385	100.00

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.52 รองลงมา มีอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.54 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.45 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	98	25.45
สมรส	218	56.62
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	69	17.93
รวม	385	100.00

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.62 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.45 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	203	52.73
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	182	47.27
รวม	385	100.00

จากตาราง 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.73 รองลงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	276	71.68
ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว	70	18.18
รับจ้างทั่วไป	39	10.12
รวม	385	100.00

จากตาราง 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.68 รองลงมาผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.12 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.40	4.87	0.33	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	96.60	4.83	0.37	มากที่สุด
รวม	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	97.00	4.85	0.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	95.80	4.83	0.38	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด

ผลสรุปรวม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
-----------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ผู้วิจัยสามารถ
จำแนกผลได้ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
คิดเป็นร้อยละ 95.00
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.83)
คิดเป็นร้อยละ 96.60
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	97.00	4.85	0.35	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	93.60	4.68	0.46	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วย ความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่ หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	94.80	4.74	0.45	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	94.40	4.72	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	94.00	4.70	0.30	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	95.40	4.77	0.36	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
รวม	95.20	4.76	0.36	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.80	4.79	0.44	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมา รับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	96.00	4.80	0.46	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	96.80	4.84	0.39	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด

ผลสรุปรวม	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
-----------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณางานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผล
ได้ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
 2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
 3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
คิดเป็นร้อยละ 95.20
 4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
คิดเป็นร้อยละ 96.20
- ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	96.60	4.83	0.38	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วย ความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่ หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	94.80	4.74	0.43	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	97.60	4.88	0.31	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.40	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	96.40	4.82	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	97.40	4.87	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียก รับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	93.60	4.68	0.46	มากที่สุด
รวม	95.60	4.78	0.43	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมา รับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
รวม	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด

ผลสรุปรวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
-----------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณางานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ผู้วิจัยสามารถจำแนกผล ได้ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	94.40	4.72	0.45	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	98.40	4.92	0.27	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วย ความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	97.40	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม	96.80	4.84	0.36	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการ ที่หลากหลาย (มากกว่า 2 ช่องทาง)	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวกและทันสมัย	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	96.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	97.40	4.87	0.37	มากที่สุด
รวม	96.40	4.87	0.36	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	65.20	4.86	0.35	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	96.20	4.84	0.37	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	96.80	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.60	4.78	0.42	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	97.80	4.89	0.31	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	96.40	4.82	0.39	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	97.40	4.87	0.34	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	97.00	4.85	0.35	มากที่สุด

ผลสรุปรวม	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
-----------	-------	------	------	-----------

จากตาราง 4.9 เมื่อพิจารณางานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84)
คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87)
คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86)
คิดเป็นร้อยละ 97.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85)
คิดเป็นร้อยละ 97.00

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4.10 สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.40	4.82	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) ซึ่งผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.11 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 2) ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3. งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 2) ซึ่งผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
3. งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
4. งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เท่ากับ 10 คะแนน

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีการกระจายอำนาจโดยบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
2. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน
4. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันที่และมีความเหมาะสม
5. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม
6. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญมีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนในการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนาและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3.2 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. บริการรถกู้ชีพ รถดับเพลิง จัดเวรยามประจำในแต่ละวันตลอด 24 ชั่วโมง รอให้บริการ
2. ถึงขยะมีฝาปิดมิดชิดครบทุกครัวเรือน เพิ่มความถี่ในการบริการเก็บขยะมูลฝอย
3. ไฟส่องสว่างในบางหมู่บ้านยังมีไม่เพียงพอซึ่งเป็นเส้นทางที่ประชาชนจำเป็นในการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง หากทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ สามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในงานบริการด้านโยธา โครงสร้างพื้นฐาน อย่างทั่วถึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้ใช้บริการ
4. เพิ่มจุดบริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครบทุกหมู่บ้าน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร รายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
คิดเป็นร้อยละ 96.20

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
4. คิดเป็นร้อยละ 95.60
5. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20
5. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ผลสรุปโดยรวม งานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) และงานสาธารณะ 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เท่ากับ 10 คะแนน

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน

4. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันที่และมีความเหมาะสม

5. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

6. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ มีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนในการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนาและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. บริการรถกู้ชีพ รถดับเพลิง จัดเวรยามประจำในแต่ละวันตลอด 24 ชั่วโมง รอให้บริการ
2. ไฟส่องสว่างช่วงรอยต่อระหว่างหมู่บ้านยังมีไม่เพียงพอซึ่งเป็นเส้นทางที่ประชาชนจำเป็นในการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง หากทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญสามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน อย่างทั่วถึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้ใช้บริการ
3. เพิ่มจุดบริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครบทุกหมู่บ้าน
4. ร่วมงานประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม โดยนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับท้องถิ่น

2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 3) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 4) งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 จากผลการวิจัยดังกล่าว ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ด้าน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล เป็นไปตามความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด สมควรได้รับการยกย่องเป็นอย่างดียิ่ง

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ทั้งมิติที่ 1 (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และมิติที่ 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 จากผลสรุปดังกล่าวมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงองค์กรหน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการ จึงได้สะท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจออกมาอยู่ระดับมากที่สุด

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ ข้อเสนอแนะที่ดี 1) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน 2) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ 3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน 4) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสม 5) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม 6) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ มีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนในการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนาและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เน้นการมีส่วนร่วม บ้าน วัด โรงเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ นับได้ว่าเป็นต้นแบบองค์กรปกครองท้องถิ่นที่น่ากิจกรรม 5 ส.มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ทำให้องค์กรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นองค์กรปกครองนำดู นำอยู่ นำทำงาน ส่วนข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา 1) ถนนในชุมชนบางเส้นทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่สัญจรไปมามีน้ำหนักมากเกินขนาด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางที่ชำรุดให้สามารถใช้งานได้ 2) ไฟส่องสว่างในบางหมู่บ้านยังมีไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นเส้นทางที่ประชาชนจำเป็นในการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง หากทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ สามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในงานบริการด้านโยธา โครงสร้างพื้นฐาน อย่างทั่วถึง จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อยอด โดยการนำไปเป็นแนวทางหรือข้อปฏิบัติเพื่อปรับปรุง พัฒนา ตามปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้
2. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปวิเคราะห์ผล เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนพัฒนาท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จัดทำเป็นคู่มือ เอกสารวิชาการ เอกสารเผยแพร่ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับรู้และได้ศึกษาเรียนรู้ร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัยแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนจะได้มีความเข้าใจและกล้าที่จะให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เชิงพัฒนาร่วมกัน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ควรมีการสำรวจวิจัยเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรหน่วยงาน ได้รับรู้รับทราบถึงปัญหาและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตร
ไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเกษตรศาสตร์เชิงระบบ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 18.
- จตุรงค์ พานิชานนุรักษ์. (2556). ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ภาควิชาบริหารรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ
โคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- นริชา นราศร. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของบทเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนการ
สอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุดในกลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์. (2543). กระบวนการเสริมสร้างความเข้มแข็ง ประชาคม ประชาสังคม. ขอนแก่น:
โครงการจัดตั้งมูลนิธิเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง ชมรมนักวิชาการสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,
149-163.
- ธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2556). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
บางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการวิจัยภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). การมีส่วนร่วมแนวคิดทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ: บริษัทพานิชพระนครจำกัด
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประภาภรณ์ สุรปภา. (2544). ความหมายของความพึงพอใจ. สืบค้นออนไลน์จาก

Available: www.vcharkarn.com/uploads/56/56921. (สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2561).

- ประยูร กาญจนดุล. (2524). คำบรรยายกฎหมายปกครองเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญแข ช่อมนิ. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์มณีโพธิ์เสน.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2525). ทบทวนการพัฒนาชนบทไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดีแอนด์เอส.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับปรุง
โครงการสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัย
สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เล่ม 116/ตอนที่ 114 ก/หน้า 48/17
พฤศจิกายน 2542.
- _____. (2545). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. เล่ม 119
ตอนที่ 99 ก 2 ตุลาคม 2545.
- _____. (2552). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552.
เล่ม 126/ตอนที่ 84 ก/หน้า 8/6 พฤศจิกายน 2552.
- _____. (2560). รัฐธรรมนูญ ฉบับปีพุทธศักราช 2560. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก 6 เมษายน 2560
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์
พับลิเคชันส์.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย. คุษีนิ
พนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรเดช จันทรศร. (2548). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัย
มหาวิทยาลัยไทย.
- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปาง
อำเภอท่าโคกสำราญจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์
เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย
ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สมลักษณ์ ไชยเสรีฐ พ.ด.อ.หญิง. (2549). การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจสถานีตำรวจนครบาล. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 142-149.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย.
- สิริพัฒน์ ลากจิตร. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2551-2555. สืบค้นออนไลน์จาก http://opdc.go.th/special.php?spc_id=2&content_id=2549 (สืบค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2559).
- สำนักที่ปรึกษากรมอนามัย. (2560). โครงการตำรา: บทที่ 2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่นไทย. สืบค้นออนไลน์ <http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=tambon03> (สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2562).
- สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏกระทรวงศึกษาธิการ สำนักมาตรฐานอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย. (2545). ชุดวิชาการวิจัยชุมชน. นนทบุรี: เอสอาร์ปรีนติ้งแมสโปรดักส์, 118.
- อรทัย ก๊กผล และคณะ. (2549). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสาธารณสุขที่เชื่อมโยงระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2552). เคล็ดลับการบริหารจัดการสาธารณสุขท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญการพิมพ์ จำกัด.
- _____. (2556). การบริหารปกครองสาธารณะ: การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 2. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, 98-100.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเกิ้ง. (2562). ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป. องค์การบริหารส่วนตำบลเกิ้ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.
- อดิน ระพีพัฒน์. (2547). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษานโยบายสาธารณสุข.

- อนันต์ อนันตนาธร และธีระพงษ์ ภูมิปาณิก. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการวิจัยภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัยพรรณ สดใจ . (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Gaston. Jeze. (1928). *Principe généraux du droit administrative*. Tome II.
- Hoffman. K. D. & Bateson. J. E. G. (2006). *Services marketing: Concepts, strategies, & Cases*. Mason. OH: Thomson South – Western.
- Léon. Duguit. (1928). *Traité de droit constitutionnel*. (3rd éd.). Tome II.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service*. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- WHO and UNICEF. (1978). *Report of the international conference on primary health Care*. New York: N.P.Press, 41.

ภาคผนวก

- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ภาพองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ
และภาพกิจกรรมด้านที่ขอรับการประเมิน
- ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำลูกกา จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☐ 1) ชาย
☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี
☐ 2) 21 - 40 ปี
☐ 3) 41 - 60 ปี
☐ 4) 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ 1) โสด
☐ 2) สมรส
☐ 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ 1) ประถมศึกษา
☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาตรี
☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ ☐ 1) เกษตรกรรม
☐ 2) ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว
☐ 3) รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ
☐ 4) รับจ้างทั่วไป
☐ 5) อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ระดับคุณภาพความพึงพอใจ

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
1.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวกและทันสมัย					
3) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
2.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายคดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

3. งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
3.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายคดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

4. งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
4.2 ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายคดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
4) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ภาพองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญและภาพภาพกิจกรรมด้านที่ขอรับการประเมิน

1. ภาพองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ



2. ภาพกิจกรรมงานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ



3. ภาพกิจกรรมงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม





4. ภาพกิจกรรมงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน



5. ภาพกิจกรรมงานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น



6. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

