



รายงานการวิจัย

**การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสินทรรัตน์ อำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม**



**สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2563**



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสินทรรัตน์ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกันตริตัน อำเภอนาขูน จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกันตริตัน อำเภอนาขูน จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกันตริตัน อำเภอนาขูน จังหวัดมหาสารคาม และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกันตริตัน อำเภอนาขูน จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน ที่ได้มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการประมวลข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกตและแบบบันทึก ผลการศึกษวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในรายด้านทั้ง 5 ด้าน

- 1) ด้านด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 2) ด้านด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 3) ด้านด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 4) ด้านด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 5) ด้านด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.50

5. ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรีตัน

๑) ข้อเสนอแนะที่ดี

- 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรีตัน ยึดมั่นในหลักการบริหารองค์กรแบบธรรมาภิบาล
- 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรีตัน ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
- 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรีตัน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน
- 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรีตัน สามารถแก้ไขปัญหาคือเรื่องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทัน่วงทีและมีความเหมาะสม
- 1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรีตัน โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่ที่มีด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

๒) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรีตัน ควรมีการบำรุงซ่อมแซมถนนที่ใช้สัญจรในชุมชนให้มีความปลอดภัยและเป็นหลุมเป็นบ่อหรือให้อยู่ในสภาพดีเหมาะสมแก่การใช้งานสัญจร
- 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรีตัน ควรหาแนวทางในการสร้างเสริมพัฒนาอาชีพให้ประชาชนมีรายได้อย่างแท้จริง

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญรูปภาพ	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความจำเป็นและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
วัตถุประสงค์การบริหารส่วนตำบลคู่กันตรัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม	8
บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560	10
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ	31
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	34
กรอบแนวคิดการวิจัย	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	37
วิธีการสร้างเครื่องมือ	38
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	38

สารบัญ (ต่อ)

ชื่อ	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีเข้รัตน์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม	46
ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีเข้รัตน์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม	54
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการวิจัย	55
อภิปรายผล	58
บทเฉพาะการ	60
บทเฉพาะ	
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	43
ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	44
ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	44
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับบรรณาธิการรายสัปดาห์	46
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	47
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ	48
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	49
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อ งานที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต	50
ตารางที่ 4.10 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือ	51

สารบัญรูปลูกภาพ

รูป	หน้า
รูปที่ 4.1 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต. กุสันตวิรัตน์	45
รูปที่ 4.2 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต. กุสันตวิรัตน์	45
รูปที่ 4.3 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต. กุสันตวิรัตน์	52
รูปที่ 4.4 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต. กุสันตวิรัตน์	52
รูปที่ 4.5 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต. กุสันตวิรัตน์	54
รูปที่ 4.6 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต. กุสันตวิรัตน์	54

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	35

บทที่ 1

บทนำ

ความจำเป็นและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ที่รัฐบาล
ได้กระจายอำนาจในการบริหารราชการแผ่นดินในการจัดทำบริการสาธารณะไปสู่ท้องถิ่นโดยตรง ซึ่งภายใต้
รัฐธรรมนูญ 2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249
และมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของ
ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครอง
ตนเองเป็นสำคัญ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน อีกทั้ง
มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ
เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัด
ตั้งและพัฒนากลุ่มประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ
เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอน
การกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจน งบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วน
ท้องถิ่นที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่
และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการ
ร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงาน
ของรัฐดำเนินการนั้นก็ให้รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือ
ค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้
การร่วมดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อ
สนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อนกฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหาร
ราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะการส่งเสริม
และสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลังและการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียง
เพื่อประโยชน์ต่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมการป้องกัน

...และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กร
...ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์และการ
...การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

...พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.
... 2542 ภารกิจด้านอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะมาตรา 16 มีอำนาจและหน้าที่
...การบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อาทิ การจัดทำแผนพัฒนา
... การจัดทำมีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การสาธารณสุขมูลฐานและการ
... การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
... การส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และส่งเสริม
... ในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2542)

...และการให้ความสำคัญในข้างต้น เห็นได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองใน
... เพราะการปกครองท้องถิ่นประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองในการเลือกผู้บริหาร
... จึงมีความห่วงใยต่อประโยชน์อันพึงมีต่อชุมชน ท้องถิ่นของตน การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเป็น
... ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่
... และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น จึงต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่เป็น
... การจัดการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ เป็นต้น การบริหารงานของ
... เป็นการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับ โดยภายในองค์กรจะ
... ที่จะเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงานและเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรฝ่ายปฏิบัติที่จะ
... เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มารับบริการ เป็นต้น
... ในประเทศไทย ณ ปัจจุบัน มีการดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐ ใน 5 รูปแบบ ได้แก่ 1)
... ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น 2) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3) หน่วยงานองค์การมหาชน
... และ 5) หน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน (อรทัย ก๊กผล, 2552)

... การจัดการบริการสาธารณะหรือการบริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ใน
... ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1
... เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมี
... การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิกหน่วยงาน
... การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก
... "การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุง
... เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
... โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนด
... ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อบต. อำเภอเมือง จ. หนองคาย

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 2.1 คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่มารับบริการติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะต้องว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยงานที่มีผลกระทบท่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการและต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไป (พ.ร.บ. 2545)

และสิทธิหน้าที่ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าว กล่าวถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นที่พึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ดังเจตนารมณ์ของการปฏิรูปประเทศไทยและการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริงเพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน และดำเนินการดำเนินการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งวัตถุประสงค์ในการประเมินผลก็คือ การประเมินที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ เป็นต้น

ตำบลบ้านดง อำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในพื้นที่ตำบลบ้านดงเป็นตำบลที่มีพื้นที่ 18.5 ตารางกิโลเมตร สภาพภูมิประเทศของตำบลบ้านดงเป็นที่ราบลุ่มที่ค่อนข้างสูง มีแหล่งน้ำประเภทลำห้วยและบึงอยู่บริเวณกลางตำบล มีหมู่บ้านในการบริหารพัฒนา 9 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านยางฮีโล หมู่ที่ 2 บ้านดงสวรรค์ หมู่ที่ 3 บ้านหนองแคนน้อย หมู่ที่ 4 บ้านหนองท่ม หมู่ที่ 5 บ้านสระบัว หมู่ที่ 6 บ้านหนองก้อ หมู่ที่ 7 บ้านโนนเมือง มีประชากรทั้งสิ้น 3,767 คน แยกเป็นชาย 1,875 คน โดยประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม อาทิ ทำนา ทำไร่ ปลูกพืชสวน เป็นต้น (พ.ร.บ. 2562) และเมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง จังหวัดมหาสารคาม จะเห็นว่าการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบท่อประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 จึงต้องนำอำนาจตามพระราชบัญญัติที่ดำเนินการปกครองท้องถิ่นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ

ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม

และมี สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในฐานะเป็นสถาบันทางการศึกษา
และงานด้านวิจัย ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ทำการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีฐาน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2563
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งาน
ด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผลการวิจัยจากการสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุง
การดำเนินงานนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการและเกิด
ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนให้ยั่งยืนสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีฐาน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม
- 2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีฐาน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม
- 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีฐาน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตของการวิจัย

- 1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีฐาน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม มีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 3,767 คน
- 2. ตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 362 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีลักษณะพื้นที่ที่จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน่ กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1. เครื่องมือวัด ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
- 2. เครื่องมือวัด ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี
- 3. เครื่องมือวัด ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีฐาน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

แบบสอบถามการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข
งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี มีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ สถานภาพ
การสมรส และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา
งานด้านรายได้หรือภาษี โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 3 ชื่อแบบสอบถาม เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ
การบริการประชาชนการวิจัย คือ บริบททั่วไปของพื้นที่ อาทิ การเมือง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม
การบริการประชาชนแบบสอบถาม อาจมีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มการให้คะแนนพึงพอใจสูง
กว่าแบบสอบถามในประเด็นนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่า
การตอบแบบสอบถามจะมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่
สามารถตรวจสอบการหลีกเลี่ยงและเป็นจรรยาบรรณของการวิจัย เป็นต้น

การคัดเลือกเฉพาะในการวิจัย

การคัดเลือกเฉพาะ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่มีไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละ
บุคคลและจะแตกต่างกันกับสิ่งนั้นอย่างไร ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังสูงก็จะแสดงความรู้สึกที่ตอบสนองเชิง
บวกหรือการพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังน้อยก็จะแสดงความรู้สึกที่
ตอบสนองเชิงลบหรือความพึงพอใจน้อย

การเลือกเฉพาะ หมายถึง ผู้ที่อาศัยหรือมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่กันตรีรัตน์
จังหวัดมหาสารคาม

การเลือกเฉพาะที่มีบริการ หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากของประชาชนที่มีต่อการบริการ 5 ด้าน ได้แก่
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งาน
ด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

การคัดเลือกตัวผู้รับการวิจัย

การคัดเลือกผู้รับการวิจัยเป็นการนำไปสู่การวิเคราะห์แผนขององค์กร หน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและความ
ต้องการของประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น

การเลือกเฉพาะประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่กันตรีรัตน์ อำเภอหนอง จันทน์มหาสารคาม

คณะกรรมการบริหารส่วนตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไป
ใช้ในการให้บริการต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะกรรมการบริหารส่วนตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ ไป
ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการต่อองค์กร หน่วยงาน ให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนสืบไป

บทที่ 2

เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การวิจัยเชิงสำรวจสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. วิจัยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมพิสัย อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม

3. มาตราบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560

4. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.

5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

6. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

7. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

8. ประเภทแนวคิดการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งศรีรัตน์ อำเภอนาตุน จังหวัด มหาสารคาม

๑. ข้อมูลทั่วไปของชุมชน

๑.1 ที่ตั้ง ตำบลกุ้งศรีรัตน์เป็นตำบลหนึ่งในเก้าตำบลของอำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม ห่างจากที่ว่าการอำเภอไปทางทิศตะวันออก ประมาณ 5 กิโลเมตร

๑.2 เนื้อที่ ตำบลกุ้งศรีรัตน์มีเนื้อที่ทั้งหมด 18.5 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลสงยาง ตำบลหนองไผ่ อำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลพระธาตุ อำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลตอกกล้า อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลนาตุน อำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม

๑.3 ลักษณะสภาพภูมิประเทศของตำบลกุ้งศรีรัตน์ เป็นที่ราบสลับที่ดอน ส่วนใหญ่ใช้ทำนาตาม

ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่ ไร่ปลูกพืชไร่และมีพื้นที่สาธารณะอยู่ด้วย มีแหล่งน้ำประเภทลำห้วยและหนองน้ำกระจายอยู่

ทั่วทั้งตำบล ในหมู่ที่ 8 มีพื้นที่ป่าไม้ พื้นที่สาธารณะ

๑.4 จำนวนหมู่บ้าน มี 9 หมู่บ้าน จำนวน 935 ครัวเรือน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านยางอีโล	จำนวน 172 ครัวเรือน
หมู่ที่ 2 บ้านคู	จำนวน 83 ครัวเรือน
หมู่ที่ 3 บ้านตงสวรรค์	จำนวน 84 ครัวเรือน
หมู่ที่ 4 บ้านหนองแคนน้อย	จำนวน 114 ครัวเรือน
หมู่ที่ 5 บ้านหนองพุ่ม	จำนวน 71 ครัวเรือน
หมู่ที่ 6 บ้านสระบัว	จำนวน 152 ครัวเรือน
หมู่ที่ 7 บ้านหนองเปือยน้อย	จำนวน 114 ครัวเรือน
หมู่ที่ 8 บ้านดอนก่อ	จำนวน 114 ครัวเรือน
หมู่ที่ 9 บ้านโนนเมือง	จำนวน 31 ครัวเรือน

๑.5 ประชากร มีทั้งสิ้น 3,767 คน แยกเป็นชาย 1,892 คน หญิง 1,875 คน

๑.6 อาชีพ การประกอบอาชีพของประชาชนในตำบลกุ้งศรีรัตน์ ประกอบอาชีพทำนาเป็นอาชีพหลัก และ

ประกอบอาชีพรับราชการ เลี้ยงสัตว์ ทำไร่ ปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ค้าขาย และรับจ้าง เป็นต้น

๑.7 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

๑.7.1 วัตถุประสงค์ คือ "ตำบลเด่นประเพณี การศึกษาดีถ้วนหน้า ปวงประชามีรายได้ การคมนาคมสะดวก"

๑.7.2 หน่วยงาน คือ

๑.7.2.1 หน่วยงานที่ประกอบด้วยประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งศรีรัตน์ อำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม

- ๑๑. พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคต่าง ๆ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในท้องถิ่น
- ๑๒. การระบายน้ำ การไฟฟ้า การผังเมืองเพื่อการท่องเที่ยว
- ๑๓. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการพัฒนาการเกษตรและเศรษฐกิจ
- ๑๔. พัฒนาระบบเกษตรให้ผลผลิตทางการเกษตรปลอดจากสารพิษ
- ๑๕. พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมส่งเสริมพัฒนาอนามัยประชาชน
- ๑๖. พัฒนากวการบำบัดน้ำเสียและน้ำบริโภครวมทั้งน้ำเพื่อการเกษตร
- ๑๗. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร
- ๑๘. ส่งเสริมการดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๑๙. พัฒนาการศึกษารทั้งในระบบและนอกระบบ ส่งเสริมและฝึกอบรมประชาชนตำบลทุ่งสำริดให้เป็น

๑๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริการส่วนตำบล ที่สำคัญมี 7 ประเด็น ดังนี้

- ๑๒.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริการส่วนตำบล เน้นการสร้างความต้องการด้านสาธารณูปโภค

๑๒.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริการส่วนตำบล เน้นการสร้างความสะดวกในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างถนน การระบายน้ำ การไฟฟ้า การผังเมือง เพื่อการ

๑๒.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริการส่วนตำบล เน้นการยกระดับความเป็นอยู่ของพี่น้องประชาชนส่งเสริม

๑๒.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริการส่วนตำบล เน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่งเสริมสุขภาพ ส่งเสริมพัฒนาปัญหาเกี่ยวกับ

๑๒.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริการส่วนตำบล เน้นการยกระดับของโรคติดต่อ เป็นต้น

๑๒.๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริการส่วนตำบล เน้นการพัฒนากวการบำบัดน้ำเสียและน้ำบริโภครวมทั้งน้ำเพื่อ

๑๒.๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริการส่วนตำบล เน้นการพัฒนากวการบำบัดน้ำเสียและน้ำบริโภครวมทั้งน้ำเพื่อ

มหาวิทยาลัยวิชาวิทยาศาสตร์เป็นแหล่งความรู้สร้างบุคคลคุณภาพเพื่อเป็นทุนทางสังคมที่ยั่งยืนและเข้มแข็งของประเทศไทย องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีดอน 2562)

บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560

รัฐธรรมนูญ 2560 สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณบดินทรเทพยวรางกูร คราไว้ ณ วันที่ 6 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 นายกรัฐมนตรีได้นำความกราบบังคมทูลว่า นับแต่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร เสด็จสวรรคต ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2475 เป็นต้นมา การปกครองของประเทศไทยได้ดำรงเจตนารมณ์ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขต่อเนื่องมาโดยตลอด ในรัฐธรรมนูญ 2560 นี้ ได้บัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่นในมาตราที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มาตรา 208 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและสิทธิในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องปกครองรวมกัน

มาตรา 209 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการอื่นที่สมควรเป็นของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 210 การจัดการบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดจะรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายว่าด้วยการจัดระเบียบทรัพย์สินของแผ่นดินเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ และอำนาจ ตลอดจนการบูรณาการและบูรณาการที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 211 การจัดการบริการสาธารณะหรือกิจการสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดจะดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเองหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

มาตรา 212 การดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่สมควรส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการ

มาตรา 213 การจัดการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีดอน อำเภอนาตาล จังหวัดมหาสารคาม

...ระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กร
...ไม่พลาดก่อน

...และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วน
... การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและ
... ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของ
... หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมี
... และความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และ
... การป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของ

...ให้ปฏิบัติตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้
... และความจำเป็นถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
... เพื่อให้สามารถพัฒนาพร้อมกันหรือการปรับเปลี่ยนบุคลากร
... ด้วยกัน

...สภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจาก
... หรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้อง
... ของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิ
... และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่
... ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ใน

...ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูล
... ให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้

...ที่กฎหมายบัญญัติ
...ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือ
... หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ (ราช

...กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

...มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

...ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีห์ศรีรัตน์ อำเภอภูสีห์ จังหวัดมหาสารคาม

...การมีกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วน
...ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา โดยผู้วิจัย
...หรือส่วนสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องมาประกอบงานวิจัย ดังนี้

...การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ
...เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการ
...ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- ...การพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- ...บำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- ...ควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- ...และการก่อสร้างอื่น ๆ
- ...การดูแลสุขภาพ
- ...การกีฬา การมิก และประกอบอาชีพ
- ...และการส่งเสริมการลงทุน
- ...การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- ...การศึกษา
- ...และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- ...จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- ...และจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- ...บำรุงรักษาสถานที่ราชการที่พักผ่อนหย่อนใจ
- ...การส่งเสริมกีฬา
- ...ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- ...การมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- ...ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- ...สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- ...การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- ...ควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- ...การเลี้ยงสัตว์
- ...ควบคุมการฆ่าสัตว์
- ...ความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และ

...ประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุรินทร์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม

- วัตถุประสงค์ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
- วัตถุประสงค์เมือง
- วัตถุประสงค์และการวิศวกรรมจราจร
- วัตถุประสงค์การศึกษาที่สาธารณะ
- วัตถุประสงค์ควบคุมอาคาร
- วัตถุประสงค์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- วัตถุประสงค์รักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ในชีวิต

องค์การอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
 มาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการ
 เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้
 1. วัตถุประสงค์ทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่

- วัตถุประสงค์สนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- วัตถุประสงค์ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- วัตถุประสงค์บริหารเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- วัตถุประสงค์ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- วัตถุประสงค์การศึกษา
- วัตถุประสงค์ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- วัตถุประสงค์ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- วัตถุประสงค์ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- วัตถุประสงค์จัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- วัตถุประสงค์กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- วัตถุประสงค์จัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
- วัตถุประสงค์จัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- วัตถุประสงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- วัตถุประสงค์พาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่น
- วัตถุประสงค์สร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- วัตถุประสงค์ส่งเสริมประชาชนที่มีคุณสมบัติการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สตรีคัม อำเภอหนอง จันทมณฑล

๑๖) มาตรการจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

๑๗) มาตรการส่งเสริมการศึกษา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

๑๘) มาตรการจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

๑๙) มาตรการจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

๒๐) มาตรการขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

๒๑) มาตรการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒๒) มาตรการจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

๒๓) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และ กิจการ

๒๔) ภารกิจหรือกิจการใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ

๒๕) ภารกิจหรือกิจการใดที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

๒๖) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

๒๗) มาตรการให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒๘) มาตรการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

๒๙) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจ และ

๓๐) ภารกิจหรือการบริหารส่วนจังหวัด

๓๑) ภารกิจหรือกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

๓๒) ๒๘ ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ

๓๓) ๒๙ ให้ท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

๓๔) ๓๐ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบ

๓๕) ๓๑ ให้ท้องถิ่นจังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน

๓๖) ๓๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วน

๓๗) ๓๓ ให้เทศบาลนครพิเศษเพิ่มเติมพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ

๓๘) ๓๔ ให้ท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

๓๙) ๓๕ ในกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการ ให้บริการ

๔๐) ๓๖ ให้ท้องถิ่นจังหวัดหรือคล้ายคลึงกันให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ

๔๑) ๓๗ ให้ท้องถิ่นขอในส่วนใด

๔๒) ๓๘ บรรดาอำนาจและหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐตามกฎหมายรัฐอาจมอบอำนาจ และ

๔๓) ๓๙ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนได้ ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในมาตรา

๔๔) ๔๐ มาตรา 18 และมาตรา 19 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร่วมมือกันดำเนินการหรืออาจร้องขอให้

๔๕) ๔๑ ให้ท้องถิ่นขอประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อบต. อําเภอนาคนายก จังหวัดมหาสารคาม

๒) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตาม
ที่มีสิทธิได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

๓) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นที่ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงิน
ค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

๔) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อย
ละสิบต่อปี

๕) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานที่ได้รับการจัดสรร
ร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

๖) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตาม

ที่มีสิทธิได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

๗) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นที่ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงิน
ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

๘) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้
ตามกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

๙) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่
คณะกรรมการกำหนด

๑๐) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของ
มูลค่าเงินที่จัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

๑๑) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

๑๒) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

๑๓) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาลเมืองพัทยา
หรือองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าของหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กร

ปกครองท้องถิ่นดังกล่าว ในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และ

ค่าปรับโดยมิได้แบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด

๑๔) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

๑๕) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ซื้อหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น
โดยรายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วน ตำบล

๑๖) รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ดังต่อไปนี้

๑) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซล และ

๒) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้ปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัด โดยออก
โดยคณะกรรมการประชาชนที่มีคุณสมบัติการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผู้สมัครรับ ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาล

มูลค่าเพิ่มที่เพิ่มได้ไม่เกินสิบล้านบาทสำหรับน้ำมันและกลีโกลิมจะไม่เกินสิบล้านบาทสำหรับก๊าซ

มูลค่าเพิ่มขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัดโดยออกข้อบัญญัติ

มูลค่าเพิ่มค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (4)

แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็น

มูลค่าเพิ่มเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตรา

แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของ

รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วย

และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

อากรโรงไฟฟ้าตามกฎหมายว่าด้วยอากรโรงไฟฟ้า

ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงแร่ที่

ได้ดำเนินการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของ

ปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตาม

ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วน

ที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นและให้ตกเป็นรายได้ขององค์การบริหาร

ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วน

ที่ดำเนินการตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

กรุงเทพมหานครอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ดังต่อไปนี้

ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย

ค่าธรรมเนียมของประชาชนที่มีต่อคณะกรรมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศูนย์ อำเภอ บึง จังหวัดมหาสารคาม

๑๖. ภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครสำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน
๑๗. ภาษีเงินที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติ
๑๘. ภาษีเงินเก็บลิตรละสิบสตางค์สำหรับน้ำมันและไม่เก็บกิโลกรัมละสิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม

๑๙. ภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครสำหรับยาสูบซึ่งเก็บจากการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติ
๒๐. ภาษีเงินเก็บมวนละสิบสตางค์

๒๑. ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (4)
๒๒. ๒๔ (3) แล้วไม่เก็บร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็น
๒๓. ๒๕. ๒๖. ๒๗. ๒๘. ๒๙. ๓๐. ๓๑. ๓๒. ๓๓. ๓๔. ๓๕. ๓๖. ๓๗. ๓๘. ๓๙. ๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.

๒๕. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบ
๒๖. ภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

๒๗. ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และค่า
๒๘. ๒๙. ๓๐. ๓๑. ๓๒. ๓๓. ๓๔. ๓๕. ๓๖. ๓๗. ๓๘. ๓๙. ๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.

๓๑. ๓๒. ๓๓. ๓๔. ๓๕. ๓๖. ๓๗. ๓๘. ๓๙. ๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.
๓๖. ๓๗. ๓๘. ๓๙. ๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.

๓๗. ๓๘. ๓๙. ๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.
๓๘. ๓๙. ๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.

๓๙. ๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.
๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.

๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.
๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.

๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.
๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.

๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.
๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.

๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐.
๔๘. ๔๙. ๕๐.

๔๙. ๕๐.
๕๐.

๕๐.

ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของ

ค่าใบอนุญาต ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

ค่าใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้กรุงเทพมหานคร

ค่าใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมของกรุงเทพมหานคร และให้ตกเป็นรายได้ชื่อ 'กรุงเทพมหานคร

ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่กรุงเทพมหานคร

ที่เรียกเก็บจากผู้ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของกรุงเทพมหานคร

ค่าธรรมเนียมค่าธรรมเนียมของส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์การปกครองรูปแบบพิเศษไม่เต็ม

ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้อื่นตามมาตรา 23 ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

เพิ่มเติมเป็นองค์การปกครองรูปแบบพิเศษเพิ่มขึ้นที่จังหวัดมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม

ตามมาตรา 23 และมาตรา 24

ให้กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงประเทอื่นนอกเหนือจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา 23 มาตรา 24 มาตรา

กำหนดให้เป็นภาษีและอากรร่วมกันระหว่างรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรืออาจ

ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเพิ่มได้ เพื่อให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภาระหน้าที่และงบประมาณ

ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครอง

ส่วนท้องถิ่นในส่วนภาษีและอากรตามวรรคหนึ่งในแต่ละปี ให้คณะกรรมการพิจารณา กำหนดโดย

มติของรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีรายรับดังต่อไปนี้

หรือเงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ

หรือเงินจากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ

หรือเงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้

หรือเงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน

หรือรายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งหากำไร

หรือรายได้จากทรัพย์สินของส่วนท้องถิ่น

หรือรายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษ

การกู้เงินตาม (8) การกู้เงินจากองค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้

หรือเงินอื่นที่ถือเป็นหรือบัญญัติท้องถิ่นโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

มาตรา 23 การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับรายได้ตามหมวดนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์

และวิธีการจัดสรร การนำส่งเงินรายได้และการได้รับเงินรายได้สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาในกรณีที่มีการกำหนดรายได้ขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นโดยมีกฎหมายอื่นบัญญัติไว้และเป็นการกำหนดรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องเดียวกับ

หรือมีบัญญัติเกี่ยวกับรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหมวดนี้ ให้ใช้บทบัญญัติตาม

บทบัญญัติของกฎหมายนั้น ทั้งนี้ ถ้าการกำหนดรายได้ในเรื่องใดมีกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์

และวิธีการจัดสรร การนำส่งเงินรายได้ และการได้รับเงินรายได้ไว้บังคับอยู่แล้ว ให้ใช้บังคับตาม

บทบัญญัตินั้นไปพลางก่อนจนกว่าจะมีการประกาศของ คณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง แต่ถ้าการกำหนดรายได้

โดยมีกฎหมายเช่นว่านั้น ให้การกำหนดรายได้ตาม บทบัญญัติในหมวดนี้มีผลใช้บังคับเมื่อมีประกาศของ

คณะกรรมการตามวรรคหนึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมอบให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครอง

ส่วนอื่น จัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใด เพื่อองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นได้ ทั้งนี้ โดยให้คิดค่าใช้จ่ายได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 24 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 25 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) ภารกิจที่เป็นการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้

บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในกำหนดเวลา ดังนี้

๑) ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซื้อขายระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ

๒) ภารกิจที่เป็นการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

๓) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

๔) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

๕) ภารกิจที่เป็นการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผู้เสียเปรียบ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม

20 กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้
 เป็นอิสระในระบอบการปกครองส่วนท้องถิ่นให้แตกต่างกันได้ โดยให้เป็นไปตาม
 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องพิจารณาจากรายได้และบุคลากรขององค์กร
 ท้องถิ่นนั้น จำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่
 ได้รับ ทั้งนี้ต้องไม่เกินระยะเวลาสิบปี

21 กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้รัฐทำหน้าที่ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือการดำเนินงานของ
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

22 กำหนดการจัดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม
 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เป็นต้นไป ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิ
 ของรัฐไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบห้า และโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ เพิ่มขึ้นคิด
 เป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้า โดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็น ธรรมดาแก่
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย การเพิ่มสัดส่วนรายได้ของ
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลตามวรรคหนึ่งให้เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การ
 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง และให้เป็นไปตาม
 ของนโยบายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถ่ายโอนเพิ่มขึ้นภายหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เป็นต้นไป
 ให้เป็นประการโอนเงินอุดหนุนที่จัดสรรให้ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า เงินอุดหนุนที่องค์กรปกครองส่วน
 ท้องถิ่นจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

23 จัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะในเขตองค์กร ปกครอง
 ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

31 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้ามีกฎหมายใดบัญญัติไว้
 ที่ขัดแย้งกันหรือทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อาจดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ได้ด้วยตนเอง หรือมี
 การขัดแย้งกันหรือการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และคณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควรให้มีการแก้ไขกฎหมายนั้น
 ให้คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญเพื่อดำเนินการให้มีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวต่อไป

32 ให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตาม
 กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

33 กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละ
 ประเภทและลักษณะของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลทุกตำบล อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

โดยในกรณีใดเป็นอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

2. ให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการของหน่วยงานที่ที่กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

3. ราชการจะเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็นเพื่อดำเนินการตามแผนการของราชการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. ให้จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและ มาตรการการ

บริหารราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคไปสู่ส่วนท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเท

บุคลากร และสร้างระบบความก้าวหน้าสายอาชีพที่เหมาะสม แผนปฏิบัติการตามวรรคหนึ่งต้องกำหนด

วิธีปฏิบัติ และกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินการให้ชัดเจนด้วย

5. เมื่อคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการตามมาตรา 32 แล้ว ให้เสนอคณะรัฐมนตรีให้ความ

เห็นชอบต่อรัฐสภาเพื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาใช้บังคับต่อไป แผนปฏิบัติการที่ประกาศใช้บังคับ

แล้ว ให้มีผลผูกพันหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการนั้น ในกรณีที่

มีเปลี่ยนแปลงไปในระหว่างที่แผนปฏิบัติการใช้บังคับคณะกรรมการอาจดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติ

การตามสภาพการณ์นั้นได้ ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการและ

เสนอแนะให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกปีในกรณีที่มิมีปัญหาอุปสรรคไม่อาจดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ให้

เสนอแนะให้คณะรัฐมนตรีทราบปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไขด้วย

6. ให้คณะกรรมการพิจารณาทบทวนการกำหนดอำนาจและหน้าที่และการจัดสรรรายได้ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นไปแล้ว

7. ให้คณะกรรมการทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปีนับแต่วันที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่หรือวันที่มีการ

ประกาศใช้ ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจและหน้าที่และการจัดสรรรายได้ เพื่อ

ประโยชน์ของประชาชนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ราชกิจจานุเบกษา, 2542)

ความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงออกที่วัดได้จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอมาบตาพุด จังหวัดมหาสารคาม

โดยมีความหมาย ดังนี้

สุรพล สอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็น
ลักษณะมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการ
ที่คนข้างหลังจับข้อและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความ ต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิด
ความพึงพอใจ การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจ ของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ประจักษ์ ธีระรัตน์ (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ
ความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย
ทางจิตวิทยาในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึง
พอใจที่แท้จริง

สมศักดิ์ อึ้งอัมพรวิไล (1965: 254-255 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนิ่ม, 2544: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจต
การของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อม
ที่บุคคลนั้น มีความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ
และมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สมศักดิ์ อึ้งอัมพรวิไล (1984: 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรภา, 2544: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับ
ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีความลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัด
งานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความหมายตามที่คนดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า "ความพึงพอใจ" เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจ
ที่บุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
กับงานนั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้เหมาะสมและเป็นการ
แสดงพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

การวัดความพึงพอใจ

สมศักดิ์ อึ้งอัมพรวิไล (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการ
วัดกันยาก จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติ โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดย
การสังเกตของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาด
เคลื่อนที่บุคคลเหล่านั้นแสดง ความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อม
เป็นธรรมดาของ การวัดโดยทั่วไป

สมศักดิ์ อึ้งอัมพรวิไล (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้
การสัมภาษณ์แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้
ผู้ตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
การสังเกตการณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่
เชื่อถือได้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุรนารี อำเภอสุรนารี จังหวัดมหาสารคาม

การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการ
การสัมภาษณ์ วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่
ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน
(Job Satisfaction) ดังนี้

1.1) ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

(1) ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยาม ของ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

-ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น
จากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการใน
สถานการณ์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอ
ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของ ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

-สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความ
พึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมิน ประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้า
บริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทาง
การประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

1.2) ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความ

พึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจใน
งานดังนี้ ล็อก (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาพการณ์ แสดงออกทาง

การประเมินค่าอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง พอร์ตเตอร์
และคณะ ให้นิยามว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความ
แตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ แครนนี่

และคณะ กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องาน
อันเกิดจากการประเมินเปรียบเทียบส่วนต่างของ ผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือ
คาดหวังไว้ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่

เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงานอัตราค่าจ้างโอกาสก้าวหน้า
ความมั่นคง) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ ในทางตรงกันข้ามความไม่พึง
พอใจ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์

และผลตอบแทนที่คาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบลรัตน์ อำเภอนาขาน จังหวัดมหาสารคาม

ที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น
เกี่ยวข้องกันกับความพึงพอใจในการ บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็น
มีความสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถ
มีความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการ
เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่
ก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ความถึง
และออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการ
จะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น
ที่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

มีความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ
คือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการที่ได้รับ
บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่ง
มีความรู้ความเข้าใจในที่นี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้า
และมั่นคงของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจึงกล่าวได้ว่า
มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหาร การบริการและ
การบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะของการ
บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้า
หรือการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการ ตอบสนองความต้องการแต่ละบริการและสามารถ
บริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

(2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการ
บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึง
พอใจในการบริการ และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
มีลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงาน
บริการ) น่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถใน
การให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

(3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการการให้
บริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็น เรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้
บริการกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อ
งานที่ตนเองประกอบอาชีพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีทันดรน์ อำเภอนาขุ่น จังหวัดมหาสารคาม

และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้าง
ให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2.21 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการ ตระหนักถึง
ความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอ
เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ
ความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุก
ด้านก็พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและ
ตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

(2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงาน
บริการที่ดีของพวกเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการ
ปฏิบัติงานไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ขององค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึง
พอใจให้กับ ผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและ
สวัสดิการงานพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงาน
บริการนั้น ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้
บริการไม่ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึง
พอใจในการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้ง
สองมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ
และมีความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ในการบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้
มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบ
ของความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

1. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน
บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
ซึ่งสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุ
คคลอื่น ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป
ในการบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของ
การบริการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุรินทร์ อำเภอนาขุณ จังหัดมหาสารคาม

การบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความคาดหวัง การบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่งพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟ

ลูกค้าต้องถามที่ลูกค้าต้องการลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน

พนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงใน

สถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้น

ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้

บริการของผู้ให้บริการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้

ให้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอด

ทั้งกระบวนการสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิด

(Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการ

และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่

ได้รับ (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่

ดี (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่

เป็นไปตามที่หวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความ

ไม่ตรงกัน ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือ

ความไม่พอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรงประมาณ 1

ชั่วโมงแต่ลูกค้าอื่นและช่างทำผมวางอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีตตามที่ลูกค้า

คาดหวังใช้เวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสิ่งที่ลูกค้าได้รับการ

บริการต่ำกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง)

การบริการที่ร้าน ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยัน

เบี่ยงเบนในทางลบ)

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ เกิดขึ้น ความพึง

พอใจของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละ

ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่

ได้รับมีการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเต็มต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็น

เพียงชั่วข้ามคืนก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้

ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานใน

การประเมินใจประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มผาง อำเภอตากใบ จังหวัดน่าน

ซึ่งมีความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและเลือกซื้อที่มี
เมื่อซื้อได้ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอ
พนักงานขายให้ความช่วยเหลืออย่างดี กล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้พร้อมช่วยเหลือ
พนักงานทำให้ลูกค้าเปลี่ยน ความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่
พนักงานที่ร้องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการการ
ผู้ให้บริการและรับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการ
ซึ่งระดับของ
ไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วย
2 ประการ คือ

2.1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการ
ตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่
ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่งผู้โดยสารจะ
ไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น
ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้าง
ให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2.2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอ
การบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการ
แสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการ
ผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการ
พนักงานต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระพนักงาน
ด้วยความปลอดภัย พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอ
ความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการ
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นต้น ดังนั้น ความพึงพอใจในการบริการเกิดจาก
การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและ
การนำเสนอการให้บริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่
หรือตรงกับความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ
ซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริง
สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอ

ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ ความพึงพอใจที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ย่อมเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการคุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก เมื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดี ก็จะยิ่งจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดขึ้นจากการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละ สถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถวัดค่าระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

(1) ผลสัมฤทธิ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลสัมฤทธิ์บริการที่มีรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวันวิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าและบริการอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจ

(2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือจ่ายตามคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการทั้งเจตจำนงที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางรายอาจยินดีจ่ายค่าบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาการบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

(3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจ การเข้าถึงที่ง่าย และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

(4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสาร การแนะนำบริการถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการ อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

(5) ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการที่พอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลต้นตอ ตำบลนาสูง จังหวัดมหาสารคาม

ถึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ
กับปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญจะแสดงพฤติกรรมกา
บริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อ
การบริการของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร
และระบบของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจน การ
เรื่องใช้ในงานบริการ

(7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจ
ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว
ความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบ
การซ่อมพักรวมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ
ในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

2.2) ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ 2 ระดับ คือ

(1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ
ที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

(2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของ
ผู้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ
เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก
ต่อการบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าว
มีลักษณะระดับขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

2.3) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

(1) ลักษณะงาน ความน่าสนใจและความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการได้
เพราะการเป็นประโยชน์และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำย่อมทำให้บุคคล
ที่กระทำจะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจและเกิดความผูกพันต่องานนั้น

(2) การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศนับเป็น
การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน บริการความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศ
มีผลดีต่อบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

(3) เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน
เพราะระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุรนารี อำเภอนางาม จังหวัดมหาสารคาม

บุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

(4) ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานนั่นคือ การให้ค่าจ้างที่เหมาะสมกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

(5) โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความเลื่อนตำแหน่งการเสนอความดีความชอบ ตลอดจน การยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ก้าวหน้าและรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.2) ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่ว ๆ ไปในภาพรวม เกี่ยวกับลักษณะของ

(2) ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า " การบริหารเชิงกลยุทธ์ " ซึ่งนำเสนอโดยเฮลเกิร์ต คอชเลอร์ กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอก ความเชื่อมโยงกันเรียกว่า " วงจรของความสำเร็จในงานบริการ " เป็นต้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการบริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีชื่อเสียงการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบและสามารถรักษาพนักงานไว้เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงาน การบริการทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานและสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้าที่ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจน เกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ดังนั้นจึงต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

2.3) ความสัมพันธ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

ทอมสัน (1954: 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสีฐาน อำเภอนาขุ่น จังหวัดมหาสารคาม

...มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน

...ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการ

...ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ

...บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็น

...หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความเหมาะสม ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่

...ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการ

...โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า

...หรือการให้บริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การ

...ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ

...จะทำให้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็น

...คือการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่

...หรือคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้า

...ในอดีตกจาก การพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้า

...ความต้องการเมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการ

...การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความ

...ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอความพึงพอใจ ประการที่สอง การตอบสนองประกอบด้วย การเต็มใจที่

...พร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

...ความสามารถประกอบด้วย สามารถให้บริการสามารถในการสื่อสารสามารถในความรูวิวิชาการที่จะ

...การเข้าถึงการบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขึ้นตอน

...ขึ้นกับข้อเสนอกับผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่จะสะดวกอยู่ในสถานที่ที่

...ได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยนประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

...ที่เหมาะสมผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสารประกอบไปด้วย มีการสื่อสารชี้แจง

...การให้บริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่ชัดเจน ความซื่อสัตย์ คุณภาพของ

...จะตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคงประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น

...ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่

...มีความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ประกอบด้วย การเตรียม

...พร้อมสำหรับให้บริการการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่

...สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

... (2548) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจาก

...ปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ

...ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแล่นครุฑ อำเภอหนองน้ำทิพย์ จังหวัดมหาสารคาม

มีความต้องการของหน่วยงานการให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่ง
ที่แจ้งขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรงสมบูรณ์จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้าน
การให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความ
ความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึง
คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่
หรือตามที่เสนอไว้รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่
การปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการที่มงานต้องพร้อมเสมอ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นมา
การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้

ความสอดคล้องความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การ
ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด
นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับ
ด้วย

ความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาด
ความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

ความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียม
แก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

ความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

ความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย
หรือทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการ
คือให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีหน่วยงานหลักเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการ
สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, 1996)

และริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการ
พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการให้บริการ
Electronic Serice Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถ
ได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง
หรือโทรศัพท์โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิมรัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชน
แนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government
ที่พอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอตุ้มศรีรัตน์ อำเภอหนองสูง จังหวัดกาฬสินธุ์

โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่หนึ่ง
 Government to Citizen-G2C) คือ เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทน
 ของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ
 Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับ
 รัฐบาล การขายข้อมูลออกใบอนุญาตให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to
 Government G2G) คือ เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และ
 รูปแบบที่สี่ บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) คือ เป็นบริการระหว่างรัฐบาล
 กับหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

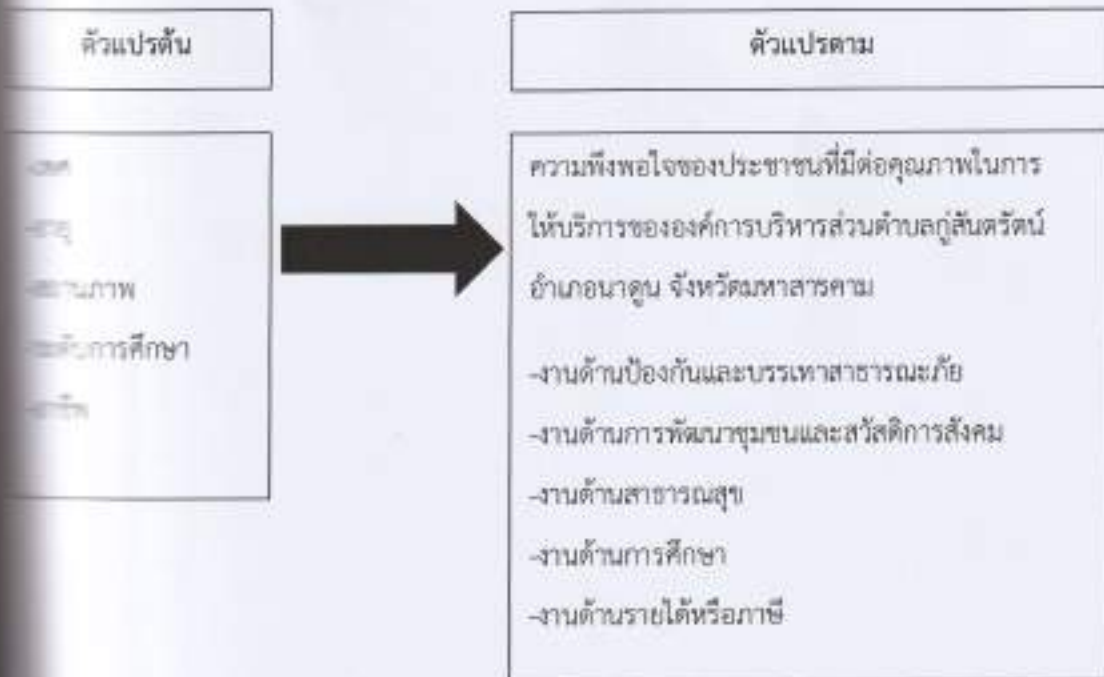
อิมวิณกุล (2553: บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
 โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ
 ศึกษาความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยโดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสมาชิกสภา
 ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อ
 ศึกษาเปรียบเทียบข้อมูล ประมวลผลวิเคราะห์ประเมินผลและสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้
 แบบสอบถามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมดและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่าง
 ง่ายสุ่มได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบลไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็น
 แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการ
 ศึกษาข้อมูลจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับ
 ความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ
 เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึง
 พอใจแก่ประชาชนต่อไป

ชานิชานูรักษ์ (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชน
 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 349 คน
 ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของ
 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการ
 ให้ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัธยาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความ
 ต้องการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูคต อำเภอสามชัย จังหวัดมหาสารคาม

และการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

ปิ่นทร์ คลังผา (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ $p < .05$ และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$

กรอบแนวคิดการวิจัย



กรอบแนวคิดการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกันตวีร์ดี อำเภอนาสวน จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอนาขุ่น จังหวัดมหาสารคาม เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณ (Quantitative and Qualitative) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งศรีรัตน์ อำเภอนาสวน จังหวัดมหาสารคาม มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 3,767 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 362 คนคน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากร ซึ่งมีความอยู่ในเขตพื้นที่จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยาแมนะ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่อมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตัวอย่างของสูตรการหาค่ากลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 แบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

1.2 แบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี มีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.2 แบบสัมภาษณ์ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งศรีรัตน์ อำเภอนาสวน จังหวัดมหาสารคาม

2) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัยและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1) ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้
 1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถาม เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นการวิจัยให้มากที่สุด

2) กำหนดขอบเขตเนื้อหาแล้ว ร่างเขียนข้อคำถามขึ้นมา

3) สร้างแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา 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)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1) ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ได้กำหนดไว้แล้ว ก่อนที่จะนำเครื่องมือการวิจัยไปใช้จริง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์จริง พื้นที่จริง จะไม่มีข้อผิดพลาด ๆ อีก แต่หากตรวจสอบแล้วพบว่าเครื่องมือยังมีข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีประสิทธิภาพที่ดีที่สุด ทั้งนี้ เพราะ

1) มีความคลาดเคลื่อนของผลการวิจัยที่จะเกิดขึ้นในการวิจัย เพราะได้ทดสอบความเชื่อถือได้ด้วยวิธี

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบลรัตน์ อำเภอบ้านฝาง จังหวัดมหาสารคาม

ความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และอำนาจจำแนกของข้อมูลและคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ความชัดเจนของการใช้ภาษาตั้งแต่คำชี้แจงของเครื่องมือ เนื่องจากจะต้องเก็บข้อมูลหลายด้านทำให้มีข้อซ้อนของข้อความที่ต้องชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจก่อนที่จะตอบคำถาม และความชัดเจนของการใช้ภาษาที่ผู้วิจัยว่าใช้ภาษาคอมพิวเตอร์หรือภาษาเป็นทางการมากเกินไปอาจจะไม่เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม

3. กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ทำให้ทราบว่าในการเก็บข้อมูลแต่ละครั้งนั้นควรจะใช้เวลาในการเก็บข้อมูลน้อยแค่ไหนจึงจะเหมาะสม

4. ลดความซ้ำซ้อนของข้อความ ทำให้ทราบว่าเครื่องมือมีความซ้ำซ้อนในประเด็นใดบ้างที่มีข้อความซ้ำซ้อนทำให้เสียเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำให้ผู้ตอบรู้สึกเบื่อไม่อยากตอบ เป็นต้น

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถดำเนินการตามหลักการได้ ดังนี้

1. ผู้วิจัยตรวจสอบด้วยตนเอง (ในเบื้องต้น) คือ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ด้วยตนเองจะนำเครื่องมือการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบในประเด็น อาทิ

1. การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อความและความตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ ตัวแปรและตัวชี้วัดการวิจัย

2. การตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ การจัดหน้า เรียงหน้า ตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับคำชี้แจง

3. การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ คือ การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปทดสอบความเที่ยงตรง 3 ประเภท

3.1 ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงตามสถานะหรือความเที่ยงตรงตาม

Criterion - related Validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เช่น การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร IOC (Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 115) ดังนี้

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

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

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด, 2545:

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

F_{tt} แทน ค่าความเชื่อมั่นของกรอบภาค

k แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบสอบถาม

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาและความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบ
เข้าใจได้ง่ายขึ้น

ผู้วิจัยได้ทดลองใช้ (Try Out) โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่
จะศึกษาทั้งนั้นเพื่อให้แน่ใจว่าบุคคลที่คัดเลือกมาเพื่อ Try Out ข้อมูลกับประชากรที่เราศึกษามี
ลักษณะที่ใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ดังนี้
วิธีแรกคือประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง สามารถจะทำความเข้าใจและตอบแบบสอบถามเองก็ได้ก็จะ
ทำการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้
กรอกแล้วว่าได้ครบถ้วนหรือไม่ถ้าไม่ครบถ้วนผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วน
วิธีที่สองคือประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวกหรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้
ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบได้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่าง
ถูกต้องตามแบบสอบถามตอบมา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะใช้สถิติการวิจัยเบื้องต้น ได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง
ตัวแปรที่ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น โดยการตรวจแบบสอบถามและการให้
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของประชาชน โดยกำหนดเกณฑ์ระดับ

ให้คะแนนน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
ให้คะแนนน้อย	ให้คะแนน	2
ให้คะแนนปานกลาง	ให้คะแนน	3
ให้คะแนนมาก	ให้คะแนน	4
ให้คะแนนมากที่สุด	ให้คะแนน	5

เกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 20 - 30)
คะแนน 1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย (ร้อยละ 30.2 - 50)
คะแนน 2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ 50.2 - 70)
คะแนน 3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก (ร้อยละ 70.2 - 90)
คะแนน 4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 90.2 - 100)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้สันทัดกรณี อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผู้สันทัดกรณี อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยตอบด้วย 5 คำแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่สอบถามได้จากกลุ่มตัวอย่าง และเป็นจำนวนและค่าร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน

	จำนวน	ร้อยละ
	104	28.7
	258	71.3
	362	100.00

ตาราง 4.1 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 และเป็นชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน

	จำนวน	ร้อยละ
	33	9.1
	84	23.2
	174	48.1
	71	19.6
	362	100.00

ตาราง 4.2 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 อายุ 20-40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ข้อที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก

	จำนวน	ร้อยละ
	60	16.6
	282	77.9
แยกกันอยู่	20	5.5
	362	100.00

ข้อที่ 4.3 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมา
จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็น

ข้อที่ 4.4 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก

	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	239	66.1
ระดับพจนาลัย/เทียบเท่า	123	33.9
	362	100.00

ข้อที่ 4.4 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 362 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน
ร้อยละ 66.1 รองลงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/พจนาลัย/เทียบเท่า จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ



4.1 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต.กุ้งสันต์รัตน์



4.2 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต.กุ้งสันต์รัตน์

จุดสนใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสันต์รัตน์ อำเภอหนองสูง จังหวัดมหาสารคาม

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 บ้านดง อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

2.2.3 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
 การบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วหลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการบริการ เป็นต้น	4.71	0.56	มากที่สุด
การให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการบริการหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	4.79	0.39	มากที่สุด
การให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีใจดี มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์สุจริตปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาประโยชน์ครอบ เป็นต้น	4.72	0.40	มากที่สุด
การบริการที่สะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งของบริการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถให้บริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	4.80	0.45	มากที่สุด
รวม	4.76	0.45	มากที่สุด

ข้อมูลของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยที่ 4.5 เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.71)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.72)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ

ข้อที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ในการสำรวจการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, การให้บริการขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับ, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	4.79	0.40	มากที่สุด
ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่สะดวก, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อสงสัย, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	4.73	0.44	มากที่สุด
ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายคำดีมีความหมาย, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีมนุษยธรรมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.70	0.33	มากที่สุด
ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กร, การให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ, มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	4.87	0.44	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ผึ้ง ตำบลอู่ผึ้ง อำเภอเวียงชัย จังหวัดมหาสารคาม

รวม	4.77	0.40	มากที่สุด
-----	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.70)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, การประชาสัมพันธ์, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับ, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	4.72	0.41	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่สะดวก, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อประชาชน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม เป็นต้น	4.77	0.46	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายข้อดีมีความรู้, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีประสิทธิภาพที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.74	0.46	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กร, สามารถรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง	4.79	0.41	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสังข์ อำเภอหนองเรือ จังหวัดมหาสารคาม

ให้บริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ			
รวม	4.76	0.44	มากที่สุด

ผลการวิจัยที่ 4.7 เมื่อพิจารณาทางด้านสาธารณสุข ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.72)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ

ข้อที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, มีหลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับ, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	4.75	0.41	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่สะดวก, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อสงสัย, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	4.77	0.35	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความรู้, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีประสิทธิภาพที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.78	0.46	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กร, สามารถรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผู้สังคี่ร์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจของผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ			
รวม	4.78	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษา ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, การประชาสัมพันธ์, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับ, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	4.74	0.38	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่สะดวก, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อสงสัย, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	4.78	0.44	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความรู้, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีประสิทธิภาพที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.79	0.40	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กร	4.79	0.41	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงสามพัน อำเภอนาตาล จังหวัดมหาสารคาม

เมื่อการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวก			
สำหรับผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ			
และ น้ำดื่ม มีวีลดี ยูบกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ			
รวม	4.78	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 2) ในการสำรวจช่องทางบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ

4.10 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนา
และสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	Percent (%)	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.40	4.77	0.40	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	95.20	4.76	0.44	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 3) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 5) งานด้านรายได้หรือภาษีของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่กันศรีรัตน์ อำเภอนาสวน จังหวัดมหาสารคาม

- 4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 5) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 6) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.60



ภาพที่ 4.3 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต.กุ้งสันต์รัตน์



ภาพที่ 4.4 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต.กุ้งสันต์รัตน์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสันต์รัตน์ อำเภอหนองสูง จังหวัดมหาสารคาม

ผลที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกสัตว์ร์ตน์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม

ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะที่ดี

- 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลลูกสัตว์ร์ตน์ ยึดมั่นในหลักการบริหารองค์กรแบบธรรมาภิบาล
- 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลลูกสัตว์ร์ตน์ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
- 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลลูกสัตว์ร์ตน์ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลลูกสัตว์ร์ตน์ สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นท้องถิ่นได้อย่างทันห้วงที่และมีความเหมาะสม

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลลูกสัตว์ร์ตน์ โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลลูกสัตว์ร์ตน์ ควรมีการบำรุงซ่อมแซมถนนที่ใช้สัญจรในชุมชนให้มีสภาพดีและปรับปรุงเป็นบ่อหรือให้อยู่ในสภาพดีเหมาะสมแก่การใช้งานสัญจร

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลลูกสัตว์ร์ตน์ ควรหาแนวทางในการสร้างเสริมพัฒนาอาชีพให้ประชาชนมีรายได้อีกทางแท้จริง



ภาพที่ 4.5 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต.กุสินครรัตน์



ภาพที่ 4.6 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่เขต อบต.กุสินครรัตน์

การเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสินครรัตน์ อำเภอนาขุ่น จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

5.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม มีค่าเฉลี่ยได้แก่

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 1.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.71)
- 1.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 1.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.72)
- 1.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 1.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 20

2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 2.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 2.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73)
- 2.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.70)
- 2.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87)

2.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น

95.40

3) งานด้านสาธารณสุข

3.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.72)

3.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

3.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)

3.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)

3.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็น

95.20

4) งานด้านการศึกษา

4.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)

4.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

4.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

4.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)

4.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น

95.60

5) งานด้านรายได้หรือภาษี

5.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)

5.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

5.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)

5.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)

5.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น

95.60

1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การ

การส่วนตำบลภูสันตรัตน์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม

- 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 3) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 5) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 6) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.00

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ อำเภอภูซาง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ข้อเสนอแนะที่ดี
 - 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ ยึดมั่นในหลักการบริหารองค์กรแบบธรรมาภิบาล
 - 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
 - 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน
 - 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ห่วงถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสม
 - 1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม
- 2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา
 - 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ ควรมีการบำรุงซ่อมแซมถนนที่ใช้สัญจรในชุมชนให้มีสภาพดีและไม่ให้เป็นหลุมเป็นบ่อหรือให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมแก่การใช้งานสัญจร
 - 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลภูสันตรัตน์ ควรหาแนวทางในการสร้างเสริมพัฒนาอาชีพให้ประชาชนมีรายได้อย่างแท้จริง

2 อภิปรายผลการวิจัย

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงชันศรีรัตน์ อำเภอนาคนูน จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.00 3) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.60 4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 5) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.80

สรุปได้ว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงองค์กรและเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงชันศรีรัตน์ อำเภอนาคนูน จังหวัดมหาสารคาม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงองค์กร หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการจึงได้สะท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจออกมาในอยู่ระดับมากที่สุด

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงชันศรีรัตน์ อำเภอนาคนูน จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะที่ดี 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลสูงชันศรีรัตน์ ยึดมั่นในหลักการบริการองค์กรแบบธรรมภิบาล 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลสูงชันศรีรัตน์ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลสูงชันศรีรัตน์ มีโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลสูงชันศรีรัตน์ สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีที่มีความเหมาะสม 1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลสูงชันศรีรัตน์ โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ด้วยความรีบร้อนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม 2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลสูงชันศรีรัตน์ ควรมีการบำรุงซ่อมแซมถนนที่ใช้สัญจรในชุมชนให้มี

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงชันศรีรัตน์ อำเภอนาคนูน จังหวัดมหาสารคาม

สภาพดีและไม่ให้เป็นหลุมเป็นบ่อหรือให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมแก่การใช้งานสัญญา 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลและศูนย์ส่งเสริมพัฒนาอาชีพให้ประชาชนมีรายได้อย่างแท้จริง เป็นต้น จากผลสรุปข้อเสนอแนะพบว่า มีทั้งข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร หน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ตลอดจน ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา (เชิงแก้ไข) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมองว่ายังมีข้อบกพร่องที่องค์กร หน่วยงาน ควรนำไปปรับปรุงและก่อให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กาญจนก อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์เชิงระบบ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กิตติชัย อิ่มวิลณกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 18.
- จรุงค์ ทานิชชานูรักษ์. (2556). ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสน
ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- เนินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นริชา นราศร. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของบทเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียน
การสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุดในกลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
- ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์. (2543). กระบวนการเสริมสร้างความเข้มแข็ง ประชาคม ประชาสังคม, ขอนแก่น:
โครงการจัดตั้งมูลนิธิเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง ชมรมนักวิชาการสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
, 149-163
- ธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2556). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการวิจัยภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ฉวีภาวดี บุรีกุล. (2548). การมีส่วนร่วมแนวคิดทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ: บริษัทพหุเมธีพระนคร
จำกัด
- เนืงทวีวัฒน์ บรรมานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประกาศนียบัตร สุนทรภ. (2544). ความหมายของความพึงพอใจ. สืบค้นออนไลน์จาก

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

ประยูร กาญจนคุ ล. (2524). คำบรรยายกฎหมายปกครองเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เทัญแซ ซ่อมณี. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: เอมพินอิมมิโทซิเสน.

โพธิ์พันธ์ เตชะรินทร์. (2525). ทบทวนการพัฒนาชนบทไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดีแอนด์เอส

ภณิศรา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมในนาสวนผสมภายใต้โครงการปรับปรุง

โครงการสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัย

สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ราชกิจจานุเบกษา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น 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 ฉบับปฏิวัติการราช 2560. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก 6 เมษายน 2560

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์

พับลิเคชันส์

เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย.

ศษญัตินพนธ์รัฐศาสตรศษญัตินพนธ์ิต สาขาวิชาประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย

รณช จันทรศร. (2548). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัย

มหาวิทยาลัยไทย

วพรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปาง

อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย

สาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

- นิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองปูน อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- วิมล พรหมเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย
ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชลลักษณ์ ไชยเสวีรัฐ พ.ต.อ.หญิง. (2549). การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนใน
คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจสถานีตำรวจนครบาล. บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 142-149
- ศิวโม ทิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย
- วิวัฒน์ ลากจิต. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนการ
บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- สุัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2551-
2555. สืบค้นออนไลน์จาก http://opdc.go.th//speda1.php?spc_id=2&content_id=2549
(สืบค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2559)
- สำนักที่ปรึกษากรมอนามัย. (2560). โครงการตำรา: บทที่ 2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กรปกครอง
ท้องถิ่นไทย. สืบค้นออนไลน์จาก
<http://advisor.anamal.moph.go.th/main.php?filename=tambon03> (สืบค้นเมื่อวันที่ 23
มีนาคม 2562)
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏกระทรวงศึกษาธิการ สำนัก

- มาตรฐานอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย. (2545). *ชุดวิชาการวิจัยชุมชน*. นนทบุรี: เอสอาร์ปรีนติ้ง แอนด์โปรดักส์, 118.
- อรทัย ก๊กผล และคณะ. (2549). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสาธารณสุขที่เชื่อมโยงระหว่างราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- _____. (2552). *เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณสุขท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัล พระปกเกล้า 51*. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เจริญการพิมพ์ จำกัด.
- _____. (2556). *การบริหารปกครองสาธารณสุข: การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21*. พิมพ์ ครั้งที่ 2. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, 98-100
- องค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด. (2562). *ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป*. องค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งสำริด อำเภอนาสวน จังหวัดมหาสารคาม
- อดิน ระพีพัฒน์. (2547). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษา นโยบายสาธารณสุข
- อรุรัตน์ อนันตนาธร และธีระพงษ์ ภูวิปาณิก. (2552). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. รายงานการวิจัยภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย 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

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสนธิรัตน์ อำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2563

ข้อที่ 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) ม่าย/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

ข้อที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
2. ด้านการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่ รื้อฟื้นคอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มี แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น					
3. ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่ หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อ ร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรม เป็นต้น					
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็น ใจ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการ ให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ ตลอดเวลา มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน มิใช่ผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
5. ด้านอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ มารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ					

กรรม เครื่องมือ ฯลฯ					
เกณฑ์ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
มีขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่มีขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีสิ่ง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น					
มีช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อสงสัย, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น					
มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นกันเอง, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่ฉ้อโกงผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้มาขอรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ/กรรม เครื่องมือ ฯลฯ					
เกณฑ์ด้านสาธารณสุข					
มีขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่มีขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีสิ่ง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น					
มีช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อสงสัย, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น					
มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นกันเอง, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่ฉ้อโกงผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้มาขอรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ/กรรม เครื่องมือ ฯลฯ					

ในด้านการศึกษา

ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่ ขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มี ผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น					
ช่องทางกรให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่ หลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อ เรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ รวม เป็นต้น					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็น มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการ บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ สามารถรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ เครื่องมือ ฯลฯ					

ในด้านรายได้หรือภาษี

ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่ ขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มี ผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น					
ช่องทางกรให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่ หลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อ เรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ รวม เป็นต้น					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็น มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการ บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ สามารถรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ เครื่องมือ ฯลฯ					

