



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

## (Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ จำนวน 373 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการศึกษามีดังนี้

## 1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในรายด้านทั้ง 5 ด้าน

- 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 3) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

**ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.68**

### 3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ

#### 1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการบริการที่ดี และเป็นไปตามเกณฑ์การบริหารแบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

#### 2) ข้อเสนอแนะเชิงการนำไปพัฒนาองค์กร

2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในชุมชน ท้องถิ่นให้มีความเหมาะสม และเป็นไปอย่างทั่วถึงในทุก ๆ หมู่บ้าน

2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง ว่าชุมชนมีความต้องการอะไร และอยากได้อะไร แล้วจัดสรรให้กับสิ่งที่ชุมชนต้องการ เป็นต้น

## สารบัญ

| เนื้อหา                                                                               | หน้า      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร                                                                 | ก         |
| สารบัญ                                                                                | ค         |
| สารบัญตาราง                                                                           | จ         |
| สารบัญรูปภาพ                                                                          | ช         |
| สารบัญแผนภาพ                                                                          | ซ         |
| <br>                                                                                  |           |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                                                   | <b>1</b>  |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                                                        | 1         |
| วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย                                                           | 4         |
| ขอบเขตของการวิจัย                                                                     | 4         |
| นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย                                                             | 5         |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย                                                          | 6         |
| <b>บทที่ 2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>                           | <b>7</b>  |
| ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม                | 8         |
| บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560                               | 10        |
| พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 | 12        |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                                                            | 23        |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง    | 24        |
| กรอบแนวคิดการวิจัย                                                                    | 27        |
| <b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>                                                     | <b>31</b> |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                                               | 32        |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย                                                                | 33        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                                            | 33        |
| วิธีการสร้างเครื่องมือ                                                                | 34        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                                                                   | 34        |

## สารบัญ (ต่อ)

| เรื่อง                                                                                                                               | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| การวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                                                   | 36   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                                      | 36   |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>                                                                                                  | 38   |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                       | 39   |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม                    | 42   |
| ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม | 48   |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล</b>                                                                                                      | 50   |
| สรุปผลการวิจัย                                                                                                                       | 50   |
| อภิปรายผล                                                                                                                            | 53   |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                                                                                                    | 55   |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                                                                       |      |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                                                                                           |      |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                                                                    | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ                                                                      | 39   |
| ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ                                                                      | 39   |
| ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ                                                                   | 40   |
| ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา                                                             | 40   |
| ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ                                                                     | 41   |
| ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย   | 42   |
| ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ด้านรายได้หรือภาษี                 | 43   |
| ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 44   |
| ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ด้านสาธารณสุข                      | 45   |
| ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ด้านการศึกษา                      | 46   |
| ตารางที่ 4.11 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา        | 47   |

## สารบัญรูปภาพ

| รูปภาพที่                                               | หน้า |
|---------------------------------------------------------|------|
| รูปภาพที่ 4.1 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลบัวค้อ | 41   |
| รูปภาพที่ 4.2 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลบัวค้อ | 49   |
| รูปภาพที่ 4.3 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลบัวค้อ | 49   |

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

กรอบแนวคิดการวิจัย

31



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้รัฐธรรมนูญ 2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน อีกทั้ง มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจน งบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้รับรองดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อนกฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลังและการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความ

เหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบและต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกัน การก้าวล่วงการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา. 2560)

จากหลักการและความสำคัญในข้างต้น เห็นได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองในการเลือกผู้บริหารท้องถิ่นได้เอง จึงมีความหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อชุมชน ท้องถิ่นของตน การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเป็นการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น จึงต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่เป็นองค์กรหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ เป็นต้น การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับ โดยภายในองค์กรจะประกอบไปด้วยผู้นำองค์กรที่จะเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงานและเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรฝ่ายปฏิบัติที่จะดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหาร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มารับบริการ เป็นต้น การจัดการบริการสาธารณะในประเทศไทย ณ ปัจจุบัน มีการดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐ ใน 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) หน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น 2) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3) หน่วยงานองค์การมหาชน 4) หน่วยงานรูปแบบพิเศษ และ 5) หน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน (อรทัย ก๊กผล. 2552)

อย่างไรก็ดี การจัดการบริการสาธารณะหรือการบริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในชุมชนท้องถิ่นพื้นที่นั้น ๆ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 2.1 คือ การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ หรือผู้ที่มารับบริการติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะต้องว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยงานสำรวจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการอันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย (ราชกิจจานุเบกษา. 2545)

การมีส่วนร่วม บทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่น กล่าวได้ว่า ประชาชน เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชน เป็นที่พึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน และโดยเฉพาะการประเมินผลในการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งวัตถุประสงค์ในการประเมินผลก็คือ การนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีพื้นที่ทั้งหมด 29.80 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 18,623 ไร่ มีประชากรทั้งสิ้น 5,583 คน แยกเป็นชาย 2,812 คน หญิง 2,771 คน จำนวนครัวเรือน 1,410 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ อาชีพรองคือ การรับจ้างทั่วไป ค้าขาย เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ. 2564) และเมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ จะเห็นว่าการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ทั้งสิ้น ด้วยสาเหตุนี้ พระราชบัญญัติสภา ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 จึงต้องนำอำนาจตามพระราชบัญญัติที่ต้องดำเนินการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น และเมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ จึงต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานจึงจะถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

ดังนั้น สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในฐานะเป็นสถาบันทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ทำการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา ซึ่งผลการวิจัยจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 5,583 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 373 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา มีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

3.5 ข้อจำกัดของการวิจัย คือ บริบททั่วไปของพื้นที่ อาทิ การเมือง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม อาจมีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มการให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่า อาจจะมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพสิทธิและเป็นจรรยาบรรณของการวิจัย เป็นต้น

#### 4. นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่มีไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งนั้นอย่างไร ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังสูงก็จะแสดงความรู้สึกที่ตอบสนองเชิงบวกหรือจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังน้อยก็จะแสดงความรู้สึกที่ตอบสนองเชิงลบหรือจะมีความพึงพอใจน้อย

4.2 ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยหรือมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4.3 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากของประชาชนที่มีต่อการบริการ 5 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ได้แก่ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา

4.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง ภารกิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ อาทิ อัคคีภัย วาตภัย ตลอดจน ภัยอื่นอันมีที่มาจากสาธารณะไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ หรือมีผู้กระทำให้เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกายของประชาชนหรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐ

4.5 งานด้านรายได้หรือภาษี หมายถึง ภารกิจทางการเงินหรือทรัพย์สินที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อปฏิบัติหน้าที่เรียกเก็บจากประชาชนในเขตพื้นที่ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร หน่วยงานให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การสร้างสาธารณูปโภค เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

4.6 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หมายถึง ภารกิจการพัฒนาและจัดบริการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ เพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคม ทั้งนี้โดยที่การบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน และเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

4.7 งานด้านสาธารณสุข หมายถึง ภารกิจบริการ การดูแล และการจัดการสุขภาพทั้งปวงของประชาชน และชุมชนท้องถิ่น อันได้แก่ การสุขภาพ การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม การรักษาและการควบคุมโรคติดต่อ การสุขวิทยาส่วนบุคคล การบริการทางการแพทย์และพยาบาล และการพัฒนากลไกแห่งสังคม เป็นต้น

4.8 งานด้านการศึกษา หมายถึง การกิจการบริการให้ความรู้ด้านวิชาการและการศึกษาในระดับขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ

## 5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.1 เป็นฐานข้อมูลในการนำไปสู่การวิเคราะห์แผนขององค์กร หน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น

5.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.3 องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ ไปพัฒนาเป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพการบริการต่อองค์กร หน่วยงาน ให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนสืบไป

## บทที่ 2

### เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560
3. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

## 1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

### 1.1 ประวัติความเป็นมาและที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ จัดตั้งตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีพื้นที่ทั้งหมด 29.80 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 18,623 ไร่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ตั้งอยู่เลขที่ 135 หมู่ที่ 10 ตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ระยะห่างจากจังหวัดมหาสารคาม ประมาณ 20 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อตำบลและอำเภอใกล้เคียง ได้แก่ ทิศเหนือ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหว่าน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองมหาสารคาม ทิศใต้ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ทิศตะวันออก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหว่าน อำเภอเมืองมหาสารคาม ทิศตะวันตก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมืองมหาสารคาม เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ มีจำนวนหมู่บ้านที่ต้องรับผิดชอบ 10 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านบัวค้อ
- หมู่ที่ 2 บ้านโนนมี
- หมู่ที่ 3 บ้านโคก
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัว
- หมู่ที่ 5 บ้านหนองค้อ
- หมู่ที่ 6 บ้านน้ำจัน
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองคูณ
- หมู่ที่ 8 บ้านสวนอ้อย
- หมู่ที่ 9 บ้านโคก
- หมู่ที่ 10 บ้านบัวค้อ

### 1.2 ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นคลื่นลอนลาด มีที่ราบและเนินสลับกัน พื้นที่เนินมีหมู่ที่ 2, 4, 5, 8 ที่เป็นที่ราบลุ่มบริเวณหมู่ที่ 1, 3, 6, 7, 9, 10 สามารถเพาะปลูกข้าวได้ดี ระดับความสูงระหว่าง 173–200 เมตร จากระดับน้ำทะเล

### 1.3 ประชากร

ตำบลบัวค้อ มีประชากรทั้งสิ้น 5,583 คน แยกเป็นชาย 2,812 คน หญิง 2,771 คน มีครัวเรือนจำนวน 1,410 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 180 คน/ตารางกิโลเมตร (สำรวจเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2559 ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม)



#### 1.4 ข้อมูลทางเศรษฐกิจ

1) ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ อาชีพรองคือ การรับจ้างทั่วไป ค้าขาย เดินทางไปทำงานต่างจังหวัดตามโรงงานอุตสาหกรรมและรับราชการบ้างเล็กน้อย

2) หน่วยงานธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ

|                      |    |      |
|----------------------|----|------|
| -ธนาคาร              | -  | แห่ง |
| -โรงแรม              | -  | แห่ง |
| -ปั้มน้ำมัน          | 2  | แห่ง |
| -โรงสี               | 30 | แห่ง |
| -โรงงานอุตสาหกรรม-   |    | แห่ง |
| -ศูนย์สาธิตการตลาด 1 |    | แห่ง |

#### 1.5 ข้อมูลทางสังคม

1) การศึกษา

|                         |    |      |
|-------------------------|----|------|
| -โรงเรียนประถมศึกษา     | 3  | แห่ง |
| -โรงเรียนขยายโอกาส      | 1  | แห่ง |
| -ที่อ่านหนังสือหมู่บ้าน | 10 | แห่ง |

2) สถาบันและองค์กรทางศาสนา

|                |   |      |
|----------------|---|------|
| -วัด/สำนักสงฆ์ | 9 | แห่ง |
| -โบสถ์         | 2 | แห่ง |
| -มัสยิด        | - | แห่ง |
| -ศาลเจ้าปู่    | 3 | แห่ง |

3) สาธารณสุข

|                       |   |      |
|-----------------------|---|------|
| -รพ.สต. ประจำตำบล     | 1 | แห่ง |
| -สถานพยาบาลเอกชน      | - | แห่ง |
| -ร้านขายยาแผนปัจจุบัน | - | แห่ง |

4) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

|                   |   |      |
|-------------------|---|------|
| -ศูนย์วิทยุ อปพร. | 1 | แห่ง |
| -สถานีดับเพลิง    | - | แห่ง |

#### 1.6 ข้อมูลสาธารณูปโภคพื้นฐาน

การคมนาคม องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ห่างจากอำเภอเมืองมหาสารคามและจังหวัดมหาสารคาม ประมาณ 20 กิโลเมตร เส้นทางถนนทางหลวงสายมหาสารคาม-วาปีปทุม โดยเลี้ยวขวาที่บ้านดอนหวาน (กม.ที่

20) เป็นถนนลาดยางของ รพช. ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อไปสิ้นสุดที่บ้านสวนอ้อย หมู่ที่ 8 และกำลังดำเนินการก่อสร้างไปบ้านหนองจิก ตำบลแคน อำเภอบ้านไผ่ ในแต่ละหมู่บ้านจะมีรถยนต์โดยสารประจำทางวันละประมาณ 4 เที่ยว และมีรถบรรทุกขนส่งผลผลิตทางการเกษตรไปจำหน่ายที่จังหวัดและอำเภอใกล้เคียง (องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ. 2563)

## 2. บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560

ภายใต้รัฐธรรมนูญ 2560 สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณบดินทรเทพยวรางกูร ทรงไว้ ณ วันที่ 6 เมษายน พุทธศักราช 2560 นายกรัฐมนตรีได้นำความกราบบังคมทูลว่า นับแต่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปกพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2475 เป็นต้นมา การปกครองของประเทศไทยได้ดำรงเจตนารมณ์ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขต่อเนื่องมาโดยตลอด ในรัฐธรรมนูญ 2560 นี้ ได้บัญญัติหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นในมาตราที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้อีก

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ (ราชกิจจานุเบกษา. 2560)

### 3. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา โดยผู้วิจัยได้เลือกเอาเฉพาะส่วนเนื้อหาหรือส่วนสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องมาประกอบงานวิจัย ดังนี้

#### 3.1 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

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

- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
  - (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
  - (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - (25) การผังเมือง
  - (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
  - (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
  - (28) การควบคุมอาคาร
  - (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ในชีวิต และทรัพย์สิน
  - (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- มาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้
- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
  - (2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
  - (3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
  - (4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
  - (5) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - (6) การจัดการศึกษา
  - (7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
  - (8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
  - (9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
  - (10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
  - (11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
  - (12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
  - (13) การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
  - (14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
  - (15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่น

หรือจากสหการ

- (16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- (18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- (19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- (20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- (21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- (22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- (24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และ กิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

- (25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

- (27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจ และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

- (29) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

มาตรา 19 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

มาตรา 20 ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการ ให้บริการสาธารณะอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ และหน้าที่รับผิดชอบในส่วนใด

มาตรา 21 บรรดาอำนาจและหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐตามกฎหมายรัฐอาจมอบอำนาจ และ

หน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนได้ ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 มาตรา 18 และมาตรา 19 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร่วมมือกันดำเนินการหรืออาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น แล้วแต่กรณี ดำเนินการแทนได้

มาตรา 22 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

### 3.2 หมวด 3 การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากร

มาตรา 23 เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- (2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- (3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- (4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 24 (3) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- (5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- (6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ
- (7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษिरถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
- (8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- (9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- (10) อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุม การฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
- (11) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น
- (12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบ แล้วดังต่อไปนี้



(ก) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ข) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ค) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว ดังต่อไปนี้

(ก) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ข) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ค) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

(15) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(16) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

(ก) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

(ข) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

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

(18) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

(19) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ให้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

(20) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วน ตำบล



มาตรา 24 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ดังต่อไปนี้

(1) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซล และน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกินลิตรละสิบสตางค์สำหรับน้ำมันและกิโลกรัมละไม่เกินสิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม

(2) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัดโดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกินมวนละสิบสตางค์

(3) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (4) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(4) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (5) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(5) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

(6) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

(7) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น

(8) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

(9) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

(10) ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม

(11) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นและให้ตกเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(12) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดให้มีขึ้น

(13) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 25 กรุงเทพมหานครอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- (2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- (3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- (4) ภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครสำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกินอัตราละสิบสตางค์สำหรับน้ำมันและไม่เกินกิโลกรัมละสิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม
- (5) ภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครสำหรับยาสูบซึ่งเก็บจากการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกินมวณละสิบสตางค์
- (6) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (4) และมาตรา 24 (3) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- (7) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- (8) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ
- (9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- (10) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
- (11) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- (12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ที่จัดเก็บภายในเขตของกรุงเทพมหานครในอัตราร้อยละสี่สิบของค่าภาคหลวงแร่ที่กรมทรัพยากรธรณีจัดเก็บได้จริง
- (13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมที่จัดเก็บภายในเขตของกรุงเทพมหานคร ในอัตราร้อยละสี่สิบของค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่กรมทรัพยากรธรณีจัดเก็บได้จริง
- (14) อាកการฆ่าสัตว์ และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุม การฆ่าสัตว์ และจำหน่ายเนื้อสัตว์
- (15) ค่าธรรมเนียมบำรุงกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตาม กฎหมายว่าด้วยโรงแรม
- (16) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่

## คณะกรรมการกำหนด

(17) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

(18) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

(ก) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

(ข) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

(19) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้กรุงเทพมหานคร เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตของกรุงเทพมหานคร และให้ตกเป็นรายได้ขอ'กรุงเทพมหานคร

(20) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่กรุงเทพมหานคร จัดให้มีขึ้น

(21) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของกรุงเทพมหานคร

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

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

มาตรา 28 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีรายรับดังต่อไปนี้

- (1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) รายได้จากสาธารณูปโภค
- (3) รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่น หรือจากสหการ
- (4) ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (5) ค่าบริการ

- (6) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (7) เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ
- (8) รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร
- (9) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
- (10) เงินกู้จากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ
- (11) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- (12) เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน
- (13) รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อบ่มุงหากำไรในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (14) รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษ

การออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้ตาม (13) ให้ออกเป็นข้อบัญญัติท้องถิ่นโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

มาตรา 29 การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับรายได้ตามหมวดนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข อัตราการจัดสรร การนำส่งเงินรายได้และการได้รับเงินรายได้สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาในกรณีที่กำหนดรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องใดมีกฎหมายอื่นบัญญัติไว้และเป็นการกำหนดรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องเดียวกับที่บัญญัติไว้แล้วในบทบัญญัติเกี่ยวกับรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหมวดนี้ ให้ใช้บทบัญญัติตามหมวดนี้บังคับแทนบทบัญญัติของกฎหมายนั้น ทั้งนี้ ถ้าการกำหนดรายได้ในเรื่องใดมีกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข อัตราการจัดสรร การนำส่งเงินรายได้ และการได้รับเงินรายได้ใช้บังคับอยู่แล้ว ให้ใช้บังคับตามกฎหมายเช่นว่านั้นไปพลางก่อนจนกว่าจะมีการประกาศของ คณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง แต่ถ้าการกำหนดรายได้ในเรื่องใดยังไม่มีกฎหมายเช่นว่านั้น ให้การกำหนดรายได้ตาม บทบัญญัติในหมวดนี้มีผลใช้บังคับเมื่อมีประกาศของ คณะกรรมการตามวรรคหนึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมอบให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น จัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใด เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็ได้ ทั้งนี้ โดยให้คิดค่าใช้จ่ายได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

### 3.3 หมวด 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการ ดังนี้

- (1) ให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจทำให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในกำหนดเวลา ดังนี้

(ก) ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ

ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

(ข) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

(ค) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

(2) กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้ชัดเจน โดยในระยะแรกอาจกำหนดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แตกต่างกันได้ โดยให้เป็นไปตามความ พร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องพิจารณาจากรายได้และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นนั้น จำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชนจะได้รับ ทั้งนี้ต้องไม่เกินระยะเวลาสิบปี

(3) กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้รัฐทำหน้าที่ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

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

(5) การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะในเขตองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

มาตรา 31 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้ามีกฎหมายใดบัญญัติไว้ในลักษณะที่เป็นผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อาจดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ได้ด้วยตนเอง หรือมีลักษณะเป็นการเข้าซ้อนกับการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และคณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควรให้มีการแก้ไขกฎหมายนั้น

ให้คณะกรรมการรายงานต่อรัฐมนตรีเพื่อดำเนินการให้มีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวต่อไป

มาตรา 32 ให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยในกรณีใดเป็นอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

(2) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ โดยต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

(3) รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็นเพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(4) จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและ มาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคไปสู่ส่วนท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่ท้องถิ่น และสร้างระบบความก้าวหน้าสายอาชีพที่เหมาะสม แผนปฏิบัติการตามวรรคหนึ่งต้องกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติ และกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินการให้ชัดเจนด้วย

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

มาตรา 34 ให้คณะกรรมการพิจารณาทบทวนการกำหนดอำนาจและหน้าที่และการจัดสรรรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายหลังที่ได้ดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นไปแล้ว โดยต้องพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปีนับแต่วันที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่หรือวันที่มีการจัดสรรรายได้ ทั้งนี้จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจและหน้าที่และการจัดสรรรายได้ เพื่อกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ราชกิจจานุเบกษา. 2542)



## 4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจ ของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

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

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

กิลเมอร์ (Gillmer. 1965: 254-255 อ้างถึงในเพ็ญแข ช่อมนิ. 2544: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ซิลเมอร์ (Silmer. 1984: 230 อ้างถึงในประภาภรณ์ สรุปลา. 2544: 9) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีความลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายตามทัศนะดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

#### 4.2 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทศนคติ โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดง ความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้นิยมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของ การวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

- 1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
- 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
- 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

### 5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954: 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่



แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอความพึงพอใจได้ ประการที่สอง การตอบสนองประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถประกอบด้วย สามารถให้บริการสามารถในการสื่อสารสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงการบริการประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไปผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยนประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสารประกอบไปด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจิด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคงประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงโดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบการ บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้ สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วย ตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954: 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็นรีบด่วนและตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่

บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

วรเดช จันทรศร (2548) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงานการให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไขชี้แจงขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มจัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรงสมบูรณ์จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้อำนาจหรือตามที่เสนอไว้รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิมการให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นการบริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาดหาย ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลักเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการให้บริการ

อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิมรัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่หนึ่ง รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) คือ เป็นเว็บไซต์บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูลออกใบอนุญาตให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) คือ เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) คือ เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553: บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยโดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษามานับถ่วงข้อมูล ประมวลผลวิเคราะห์ประเมินผลและสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้สูตรของ Yamane หาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมดและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบลไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

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

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

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

ธีระพงษ์ ฐิริปาณิก (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.46$ ) ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจของเทศบาลในงานต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.53$ ) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้งหมด 4 ด้าน และภารกิจทั้งหมด 17 ภารกิจ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 94.40 โดยจำแนกรายด้าน ได้ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 2) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 93.70 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 94.40 4) ด้านคุณภาพการบริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 5) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 90.50 6) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะประชาชน มีความพึงพอใจ ร้อยละ 88.30 7) งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 86.60 8) งานบริการและเผยแพร่วิชาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 82.70 9) งานประชาสัมพันธ์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 91.60 10) งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 92.70 11) งานพัฒนาชุมชนและชุมชนเมืองประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 87.70 12) งานนิติการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 13) งานพัฒนารายได้ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.30 14) งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 91.40 15) งานศูนย์บริการสาธารณสุขสุขประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 16) งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 17) งานระบบสารสนเทศและการสื่อสารประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 18) งานการศึกษาปฐมวัยประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 19) งานกีฬาและนันทนาการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00 20) งานสังคมสงเคราะห์และส่งเสริมสวัสดิการสังคมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.70 21) งานวิศวกรรมประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553: บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศพัฒนาการบริหารจัดการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสำโรง จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึง

พอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

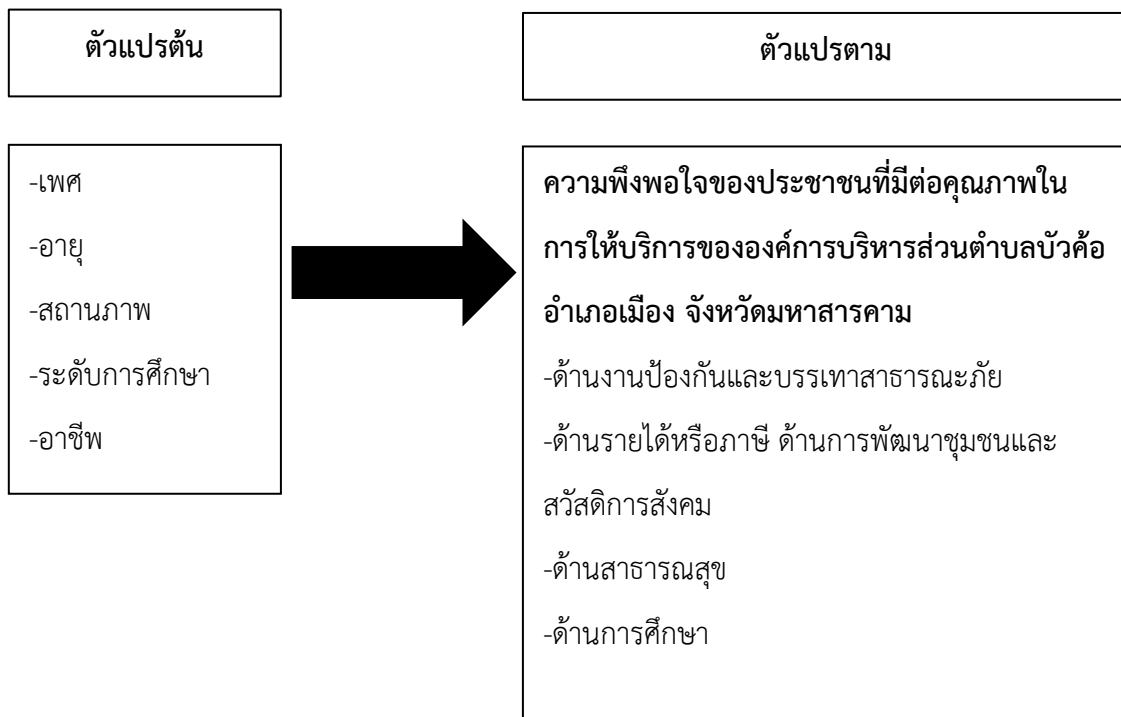
วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำนวน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

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



การตอบสนองความต้องการของประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน และการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

## 7. กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวคือ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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



## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 5,583 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 373 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตัวอย่างของสูตรการหาค่ากลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ยามาเน่ (Taro Yamane)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา มีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

#### 4. วิธีการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ ได้แก่ ด้านการคลัง ด้านโยธา ด้านการให้บริการสวัสดิการสังคม และด้านการศึกษา มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

4.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์ เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยการกำหนดข้อความในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด

4.2 กำหนดขอบเขตเนื้อหาแล้ว ร่างเขียนข้อความขึ้นมา

4.3 สร้างแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ ได้แก่ ด้านการคลัง ด้านโยธา ด้านการให้บริการสวัสดิการสังคม และด้านการศึกษา ข้อคำถามด้านละ 18 ข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับใช้มาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด. 2545:

103)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เมื่อผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ได้กำหนดไว้แล้ว ก่อนที่จะนำเครื่องมือการวิจัยไปใช้จริง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์จริง พื้นที่จริง จะไม่มีข้อบกพร่องใด ๆ อีก แต่หากตรวจสอบแล้วพบว่าเครื่องมือยังมีข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือ

ดังกล่าวมีประสิทธิภาพดีที่สุด ทั้งนี้ เพราะ

1) ลดความคลาดเคลื่อนของผลการวิจัยที่จะเกิดขึ้นในการวิจัย เพราะได้ทดสอบความเชื่อถือได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และอำนาจจำแนกของข้อมูลและคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ความชัดเจนของการใช้ภาษาตั้งแต่คำชี้แจงของเครื่องมือ เนื่องจากจะต้องเก็บข้อมูลหลายด้านทำให้มีความซับซ้อนของข้อความที่ต้องชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจก่อนที่จะตอบคำถาม และความชัดเจนของการใช้ภาษาของเครื่องมือวิจัยว่าใช้ภาษากลุ่มเครือ หรือภาษาเป็นทางการมากเกินไปอาจจะไม่เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม

3) กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ทำให้ทราบว่าในการเก็บข้อมูลแต่ละครั้งนั้นควรจะใช้เวลาในการเก็บข้อมูลมากน้อยแค่ไหนจึงจะเหมาะสม

4) ลดความซ้ำซ้อนของข้อความ ทำให้ทราบว่าเครื่องมือมีความซ้ำซ้อนในประเด็นใดบ้างที่มีข้อความซ้ำซ้อนจะทำให้เสียเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำให้ผู้ตอบรู้สึกเบื่อไม่อยากตอบ เป็นต้น

ดังนั้น การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถดำเนินการตามหลักการได้ ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยตรวจสอบด้วยตนเอง (ในเบื้องต้น) คือ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ด้วยตนเอง ก่อนที่จะนำเครื่องมือการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบในประเด็น อาทิ

1) การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อความและความตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ ตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย

2) การตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ การจัดหน้า เรียงหน้า ตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับคำชี้แจงต่าง ๆ

5.2 การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ คือ การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปทดสอบความเที่ยงตรง 3 ประเภท ได้แก่ ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงตามสถานะหรือความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ (Criterion – related Validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เช่น การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 115) ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับเนื้อหาในกิจกรรม

$\sum R$  แทน ผลรวมระหว่างคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545:

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

เมื่อ  $r_{tt}$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค

K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบสอบถาม

$s_i^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

$s_t^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษา และความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น

5.3 นำแบบวัดไปทดลองใช้ (Try Out) โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ผู้วิจัยเลือกมาศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าบุคคลที่คัดเลือกมาเพื่อ Try Out ข้อมูลกับประชากรที่เราศึกษามีคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกัน จำนวน 50 คน

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล จะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามที่ใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกจะใช้วิธีการ 2 วิธี ดังนี้

6.1 ในกรณีที่ประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง สามารถจะทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองก็ได้ ก็จะให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็น ผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ตอบครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามเพิ่มเติม เพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

6.2 ในกรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ ครบถ้วน ผู้รวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง ละบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วน ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้สถิติการวิจัยเบื้องต้น ได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อบ่งชี้ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น โดยการตรวจแบบสอบถามและการให้คะแนนแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ได้แก่

|                   |          |   |
|-------------------|----------|---|
| พึงพอใจน้อยที่สุด | ให้คะแนน | 1 |
| พึงพอใจน้อย       | ให้คะแนน | 2 |
| พึงพอใจปานกลาง    | ให้คะแนน | 3 |
| พึงพอใจมาก        | ให้คะแนน | 4 |
| พึงพอใจมากที่สุด  | ให้คะแนน | 5 |

โดยเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

**ตารางที่ 4.1** ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | 111   | 29.76  |
| หญิง | 262   | 70.24  |
| รวม  | 373   | 100.00 |

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 70.24 และเป็นชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.76 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ          | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 26    | 6.97   |
| 20 – 40 ปี    | 78    | 10.58  |
| 41 – 60 ปี    | 201   | 53.88  |
| 61 ปีขึ้นไป   | 68    | 18.30  |
| รวม           | 373   | 100.00 |

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 53.88 รองลงมาอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58 รองลงมาอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.97 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ         | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------|------------|---------------|
| โสด             | 118        | 31.64         |
| สมรส            | 247        | 66.22         |
| หย่า/แยกกันอยู่ | 8          | 2.14          |
| <b>รวม</b>      | <b>373</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 66.22 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.64 สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.14 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                      | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา       | 108        | 28.95         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 252        | 67.57         |
| ปริญญาตรี                          | 13         | 3.48          |
| <b>รวม</b>                         | <b>373</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 67.57 ระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                     | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| เกษตรกร                   | 75    | 20.11  |
| ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว | 298   | 79.89  |
| รวม                       | 373   | 100.00 |

จากตาราง 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 79.89 ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.11 ตามลำดับ



รูปภาพที่ 4.1 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลบัวค้อ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                                                                                                                                                                                                                                                                      | $\bar{x}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น                                                                                                                                             | 4.75        | 0.42        | มากที่สุด        |
| <b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น                                                                                                                      | 4.80        | 0.38        | มากที่สุด        |
| <b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อภัยคยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | 4.79        | 0.40        | มากที่สุด        |
| <b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ                                                                                   | 4.76        | 0.44        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>4.78</b> | <b>0.41</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ

95.60

**ตารางที่ 4.7** แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                                                                                                                                                                                                                                                                 | $\bar{x}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น                                                                                                                                             | 4.77        | 0.40        | มากที่สุด        |
| <b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น                                                                                                                      | 4.80        | 0.46        | มากที่สุด        |
| <b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | 4.74        | 0.38        | มากที่สุด        |
| <b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ                                                                                   | 4.80        | 0.40        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>4.78</b> | <b>0.41</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณางานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ

95.60

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

| ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข                                                                                                                                                                                                                                                                                      | $\bar{x}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น                                                                                                                                             | 4.80        | 0.46        | มากที่สุด        |
| <b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น                                                                                                                      | 4.80        | 0.40        | มากที่สุด        |
| <b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | 4.77        | 0.44        | มากที่สุด        |
| <b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ                                                                                   | 4.79        | 0.42        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>4.79</b> | <b>0.43</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุข ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ

95.80

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา

| ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา                                                                                                                                                                                                                                                                                       | $\bar{x}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น                                                                                                                                             | 4.80        | 0.40        | มากที่สุด        |
| <b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น                                                                                                                      | 4.77        | 0.43        | มากที่สุด        |
| <b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | 4.79        | 0.44        | มากที่สุด        |
| <b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ                                                                                   | 4.74        | 0.38        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>4.78</b> | <b>0.41</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษา ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ

95.60

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

| ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี                                                                                                                                                                                                                                                                                 | $\bar{x}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น                                                                                                                                             | 4.80        | 0.38        | มากที่สุด        |
| <b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น                                                                                                                      | 4.74        | 0.44        | มากที่สุด        |
| <b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | 4.79        | 0.42        | มากที่สุด        |
| <b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ                                                                                   | 4.82        | 0.40        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>4.79</b> | <b>0.41</b> | <b>มากที่สุด</b> |



จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ

95.80

**ตารางที่ 4.11** สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

| สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน | Percent (%)  | $\bar{x}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|------------------|
| 1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                | 95.60        | 4.78        | 0.41        | มากที่สุด        |
| 2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม           | 95.60        | 4.78        | 0.41        | มากที่สุด        |
| 3. งานด้านสาธารณสุข                                | 95.80        | 4.79        | 0.43        | มากที่สุด        |
| 4. งานด้านการศึกษา                                 | 95.60        | 4.78        | 0.41        | มากที่สุด        |
| 5. งานด้านรายได้หรือภาษี                           | 95.80        | 4.79        | 0.41        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                         | <b>95.68</b> | <b>4.78</b> | <b>0.41</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 3) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

คิดเป็นร้อยละ 95.60

- 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

**6) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ**

**95.68**

### ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

#### 1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

- 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการบริการที่ดี และเป็นไปตามเกณฑ์การบริหารแบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร
- 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
- 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

#### 2) ข้อเสนอแนะเชิงการนำไปพัฒนาองค์กร

- 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่
- 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในชุมชน ท้องถิ่นให้มีความเหมาะสม และเป็นไปอย่างทั่วถึงในทุก ๆ หมู่บ้าน
- 2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง ว่าชุมชนมีความต้องการอะไร และอยากได้อะไร แล้วจัดสรรให้กับสิ่งที่ชุมชนต้องการ เป็นต้น





รูปภาพที่ 4.2 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลบัวค้อ



รูปภาพที่ 4.3 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลบัวค้อ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวคือ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวคือ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

##### 1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวคือ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวคือ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่

###### 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 1.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 1.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 1.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 1.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
- 1.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น

ร้อยละ 95.60

###### 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 2.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 2.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

- 2.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 2.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 2.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น

ร้อยละ 95.60

### 3) งานด้านสาธารณสุข

- 3.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 3.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 3.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 3.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 3.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็น

ร้อยละ 95.80

### 4) งานด้านการศึกษา

- 4.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 4.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 4.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 4.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 4.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น

ร้อยละ 95.60

### 5) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 5.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 5.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 5.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 5.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)
- 5.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็น

ร้อยละ 95.80

## 1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 3) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

คิดเป็นร้อยละ 95.60

- 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

**6) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.68**

## 1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า

### 1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการบริการที่ดี และเป็นไปตามเกณฑ์การบริหารแบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

### 2) ข้อเสนอแนะเชิงการนำไปพัฒนาองค์กร

2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในชุมชน ท้องถิ่นให้มีความเหมาะสม และเป็นไปอย่างทั่วถึงในทุก ๆ หมู่บ้าน

2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง ว่าชุมชนมีความต้องการอะไร และอยากได้อะไร แล้วจัดสรรให้กับสิ่งที่ชุมชนต้องการ เป็นต้น

## 2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 2) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 3) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งพบว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงองค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

### 2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม ทั้ง 5 ซึ่งพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.68 แสดงให้เห็นถึงองค์กร หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการ จึงได้สะท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจออกมาในอยู่ระดับมากที่สุด

### 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการบริการที่ดี และเป็นไปตามเกณฑ์การบริหารแบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไป

ด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม และ 2) ข้อเสนอแนะเชิงการนำไปพัฒนาองค์กร 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่ 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในชุมชน ท้องถิ่นให้มีความเหมาะสม และเป็นไปอย่างทั่วถึงในทุก ๆ หมู่บ้าน 2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง ว่าชุมชนมีความต้องการอะไร และอยากได้อะไร แล้วจัดสรรให้กับสิ่งที่ชุมชนต้องการ เป็นต้น

จากผลสรุปข้อเสนอแนะพบว่า มีทั้งข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร หน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ตลอดจน ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา (เชิงแก้ไข) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมองว่ายังมีข้อบกพร่องที่องค์กร หน่วยงาน ควรนำไปปรับปรุงและก่อให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์  
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์เชิงระบบ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กิตติธัช อิมวัฒนกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 18.
- จตุรงค์ พานิชานนุรักษ์. (2556). ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสน  
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- เจนจิรา ปักษา. (2552). ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชา  
การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต  
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นริชา นราศร. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของบทเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียน  
การสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุดในกลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของโรงเรียน  
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. การศึกษาคนควาด้วยตนเอง  
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์. (2543). กระบวนการเสริมสร้างความเข้มแข็ง ประชาคม ประชาสังคม. ขอนแก่น:  
โครงการจัดตั้งมูลนิธิเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง ชมรมนักวิชาการสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
, 149-163
- ธีระพงษ์ ฐิริปาณิก. (2556). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการวิจัยภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). การมีส่วนร่วมแนวคิดทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ: บริษัทพาณิชยธรรม  
จำกัด
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน



- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปภาณวิน ศิริรวง. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง  
สมบูรณ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงาน  
ยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา
- ประภาภรณ์ สุรปภา. (2544). ความหมายของความพึงพอใจ. สืบค้นออนไลน์จาก  
Available: [www.vcharkarn.com/uploads/56/56921](http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921). (สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2561)
- ประยูร กาญจนดุ ล. (2524). คำบรรยายกฎหมายปกครองเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เพ็ญแข ช่อมณี. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์มณีโพธิ์เสน.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2525). ทบทวนการพัฒนาชนบทไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดีแอนด์เอส
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับปรุง  
โครงการสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ มหาบัณฑิต  
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 ฉบับปีพุทธศักราช 2560. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก 6 เมษายน 2560
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์  
พับลิเคชันส์
- เรวัต แสงสุริยงค. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย.  
ดุชนิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย



- วรเดช จันทรศร. (2548). **ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย
- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมลักษณ์ ไชยเสรี พ.ต.อ.หญิง. (2549). **การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจสถานีตำรวจนครบาล**. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 142-149
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). **รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย
- สิริพัฒน์ ลากิจตร. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอนาขะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2551-2555**. สืบค้นออนไลน์จาก [http://opdc.go.th/special.php?spc\\_id=2&content\\_id=2549](http://opdc.go.th/special.php?spc_id=2&content_id=2549) (สืบค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2559)

สำนักที่ปรึกษากรมอนามัย. (2560). โครงการตำรา: บทที่ 2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กรปกครอง

ท้องถิ่นไทย. สืบค้นออนไลน์จาก

<http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=tambon03> (สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2562)

สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์

มาตรฐานอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย. (2545). ชุดวิชาการวิจัยชุมชน. นนทบุรี: เอสอาร์ปรีนติ้ง แมสโปรดักส์, 118.

อรรถ กักพล และคณะ. (2549). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่างราชการ

ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

\_\_\_\_\_. (2552). เคล็ดลับการบริหารจัดการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัล

พระปกเกล้า 51. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญการพิมพ์ จำกัด.

\_\_\_\_\_. (2556). การบริหารปกครองสาธารณะ: การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21. พิมพ์

ครั้งที่ 2. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, 98-100

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ. (2564). ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป. องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

อคิน ระพีพัฒน์. (2547). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษา

นโยบายสาธารณะสุข

อนรรักษ์ อนันตนาธร และธีระพงษ์ ฐิริปาณิก. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการวิจัยภาควิชา

รัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

อุทัยพรรณ สุกใจ . (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

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวคือ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน                                                                                                                                                                                                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |     |         |      |            |
| <b>1.1 ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น                                                                                                                                          |                  |     |         |      |            |
| <b>1.2 ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น                                                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| <b>1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น |                  |     |         |      |            |
| <b>1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ                                                                                                       |                  |     |         |      |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |
| <b>2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |
| <b>2.1 ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |
| <b>2.2 ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| <b>2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพุดจาสุภาพ อธิยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| <b>2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ                                                                                   |  |  |  |  |  |
| <b>3. งานด้านสาธารณสุข</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |
| <b>3.1 ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |
| <b>3.2 ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| <b>3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพุดจาสุภาพ อธิยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| <b>3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ                                                                                   |  |  |  |  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>4. งานด้านการศึกษา</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| <b>4.1 ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |
| <b>4.2 ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| <b>4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพุดจาสุภาพ อธิยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| <b>4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ                                                                                   |  |  |  |  |  |
| <b>5. งานด้านรายได้หรือภาษี</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |
| <b>5.1 ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |
| <b>5.2 ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| <b>5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพุดจาสุภาพ อธิยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| <b>5.4 สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ                                                                                   |  |  |  |  |  |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม