



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร 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. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
3. งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45
5. งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35

2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ

95.53

3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้ยึดหลักการปฏิบัติการภารกิจตามกรอบของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีช่องทางการบริการงานด้านต่าง ๆ มากกว่า 2 ช่องทาง (รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประหยัดเวลา) จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2) ข้อเสนอแนะที่ควรนำไปพัฒนาเพิ่มเติม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ช่วยส่งเสริมสนับสนุน ให้ประชาชน/ชุมชน มีรายได้จากการนำผลผลิต หรือทรัพยากรในชุมชนมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่มีอัตลักษณ์เฉพาะถิ่น แล้วนำไปสู่การขาย/จำหน่ายผ่านช่องทางตลาดทั้งแบบปกติและแบบออนไลน์ เป็นต้น

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปภาพ	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม	8
บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560	9
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
กรอบแนวคิดการวิจัย	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
วิธีการสร้างเครื่องมือ	32
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	33

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม	41
ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม	50
บทที่ 5 สรุปผล และอภิปรายผล	54
สรุปผลการวิจัย	54
อภิปรายผล	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	38
ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	38
ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	39
ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	39
ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	40
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	41
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	42
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม งานด้านสาธารณสุข	44
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม งานด้านการศึกษา	45
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม งานด้านรายได้หรือภาษี	47
ตารางที่ 4.11 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี	48

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่	หน้า
รูปภาพที่ 4.1 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองสิม	40
รูปภาพที่ 4.2 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองสิม	49
รูปภาพที่ 4.3 ตัวอย่างภารกิจการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ การลงพื้นที่ปรับปรุงซ่อมแซม ร่องระบายน้ำในชุมชนตำบลหนองสิม	51
รูปภาพที่ 4.4 ตัวอย่างภารกิจการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ การลงพื้นที่ชุมชนเพื่อแก้ไข ปัญหาน้ำขังบนถนนในชุมชนตำบลหนองสิม	52
รูปภาพที่ 4.5 ตัวอย่างภารกิจการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ โครงการส่งเสริมพัฒนาและ ยกระดับผู้ปลูกมันแกวบ้านพงโพด-พงสว่าง ของตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม	52
รูปภาพที่ 4.6 ตัวอย่างภารกิจการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ กิจกรรม Big Cleaning Day ในชุมชนตำบลหนองสิม	53
รูปภาพที่ 4.7 ตัวอย่างภารกิจการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ กิจกรรมบรรเทาความเดือดร้อน จากบ่อขยะล้นมาข้างทาง จึงได้นำรถบรรทุกน้ำฉีดล้างทำความสะอาดข้างถนนบริเวณบ่อขยะและ สำรวจขยะล้นบ่อเพื่อหาทางแก้ไขต่อไป	53
รูปภาพที่ 4.8 ตัวอย่างภารกิจการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่อง สว่างในชุมชนตำบลหนองสิม	53

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

30

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้รัฐธรรมนูญ 2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน อีกทั้ง มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจน งบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้รับรองว่าดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อนกฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการจัดทำบริการสาธารณะการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลังและการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบและต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกัน

การขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกัน การก้าวผ่านการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา. 2560)

อีกทั้ง พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะมาตรา 16 มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การสาธารณสุข โภชนา และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธิตการ การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น (ราชกิจจานุเบกษา. 2542)

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

อย่างไรก็ดี การจัดบริการสาธารณะหรือการบริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในชุมชนท้องถิ่นพื้นที่นั้น ๆ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดกรอบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 2.1 คือ

การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ หรือผู้ที่มารับบริการติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะต้องว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยงานสำรวจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการอันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย (ราชกิจจานุเบกษา. 2545)

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

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เดิมเป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีกำนันเป็นผู้ปกครองตามกฎหมายการปกครองท้องถิ่นที่แยกออกมาจากตำบลเบรบือ เมื่อปี พ.ศ. 2535 จำนวน 10 หมู่บ้าน ได้จัดตั้งเป็นสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ต่อมาได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม มีผลตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำเกษตรกรรม เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม. 2564)

ซึ่งเมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จะเห็นว่าการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 จึงต้องนำอำนาจตามพระราชบัญญัติที่ต้องดำเนินการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

ดังนั้น สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในฐานะเป็นเป็นสถาบันทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ทำการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผลการวิจัยจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางการแก้ไข

ปรับปรุงพัฒนาทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนให้ยั่งยืนสืบต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 5,558 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 373 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนา อยู่ในเขตพื้นที่จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร 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 งานด้านการพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี มีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

3.5 ข้อจำกัดของการวิจัย คือ บริบททั่วไปของพื้นที่ อาทิ การเมือง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม อาจมีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มการให้คะแนนพึงพอใจสูงหรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจจะมีผลเสียต่อตนเองหรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้เพราะต้องเคารพสิทธิและเป็นจรรยาบรรณของการวิจัย เป็นต้น

4. นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่มีไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งนั้นอย่างไร ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังสูงก็จะแสดงความรู้สึกที่ตอบสนองเชิงบวกหรือจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังน้อยก็จะแสดงความรู้สึกที่ตอบสนองเชิงลบหรือจะมีความพึงพอใจน้อย

4.2 ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยหรือมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม

4.3 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากของประชาชนที่มีต่อการบริการ 5 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

5. ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

5.1 เป็นฐานข้อมูลในการนำไปสู่การวิเคราะห์แผนขององค์กร หน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น

5.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.3 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ ไปพัฒนาเป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพการบริการต่อองค์กร หน่วยงาน ให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนสืบไป

บทที่ 2

เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560
3. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2564
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

1.1 ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เดิมเป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีกำนันเป็นผู้ปกครอง ตามกฎหมายการปกครองท้องถิ่นที่ แยกออกมาจากตำบลบรบือ เมื่อปี พ.ศ. 2535 จำนวน 10 หมู่บ้าน ได้จัดตั้งเป็นสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ต่อมาได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม มีผลตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540

1.2 ที่ตั้ง

ตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ห่างจากที่ว่าการอำเภอบรบือ ทางทิศใต้ประมาณ 5 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 35 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 21,714 ไร่

1.3 เนื้อที่

ตำบลหนองสิม มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 34.743 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 21,714.70ไร่ มีความสูงจากระดับน้ำทะเลระหว่าง 150-200 เมตร พื้นที่ราบบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการทำนา ส่วนที่ราบสูงมีการปลูกพืชไร่ คิดเป็นพื้นที่ทำการเกษตร ร้อยละ 95.17 หรือประมาณ 20,665 ไร่

1.4 อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลบรบือ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเตย อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลวังไชยและตำบลคำพิ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลบรบือ ตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.วังใหม่ อำเภอบรบือ และอำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

1.5 การปกครองและการบริหาร

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม มีหมู่บ้านอยู่ 10 หมู่บ้าน คือ

- | | |
|--------------------|-----------|
| 1. บ้านหนองสิมใหญ่ | หมู่ที่ 1 |
| 2. บ้านสมสนุก | หมู่ที่ 2 |
| 3. บ้านศรีพิลา | หมู่ที่ 3 |
| 4. บ้านหนองตาไถ่ | หมู่ที่ 4 |
| 5. บ้านพงโพด | หมู่ที่ 5 |
| 6. บ้านโนนสะอาด | หมู่ที่ 6 |
| 7. บ้านหนองโดน | หมู่ที่ 7 |

- | | |
|--------------------|------------|
| 8. บ้านหอกลอง | หมู่ที่ 8 |
| 9. บ้านหนองลิมน้อย | หมู่ที่ 9 |
| 10. บ้านพงสว่าง | หมู่ที่ 10 |

1.6 ประชากร

จำนวน 2,134 หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,558 คน แบ่งเป็น ชาย 2,760 คน หญิง 2,798 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิมน้อย. 2564)

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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

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 และ
สาธารณสถานอื่น 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 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการ
สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้
- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่
คณะกรรมการกำหนด
 - (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) การจัดการและดูแลสถานีส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
 (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 กิจการ
 นั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ
 ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
 (26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 อื่น

(27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 (28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจ และ
 หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(29) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ
 ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

มาตรา 19 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบ
 พิเศษไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน
 ท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วน
 ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ

ประชาชนในท้องถิ่น ของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

มาตรา 20 ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการ ให้บริการ สาธารณะอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ และหน้าที่รับผิดชอบในส่วนใด

มาตรา 21 บรรดาอำนาจและหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐตามกฎหมายรัฐอาจมอบอำนาจ และ หน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนได้ ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 มาตรา 18 และมาตรา 19 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร่วมมือกันดำเนินการหรืออาจร้องขอให้ รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น แล้วแต่กรณี ดำเนินการแทนได้

มาตรา 22 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ ตาม หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

3.2 หมวด 3 การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากร

มาตรา 23 เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และ เงินรายได้ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- (2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- (3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- (4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 24 (3) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดย เป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- (5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตรา ตามมาตรา 24 (4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของ กรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- (6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และค่า แสตนปั๊ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วน ตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และ ให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตนปั๊ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ
- (7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วย การขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
- (8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- (9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

(10) อาการการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุม การฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์

(11) อาการรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอาการรังนกอีแอ่น

(12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสิบ แล้วดังต่อไปนี้

(ก) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ข) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ค) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสิบแล้ว ดังต่อไปนี้

(ก) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ข) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(ค) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอากรชุด

(15) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(16) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

(ก) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

(ข) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

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

ค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด

(18) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

(19) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

(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) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

(10) ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม

(11) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นและให้ตกเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(12) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้อหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดให้มีขึ้น

(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 การฆ่า

สัตว์ และจำหน่ายเนื้อสัตว์

(15) ค่าธรรมเนียมบำรุงกรุงเทพมหานคร โดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตาม กฎหมายว่าด้วยโรงแรม

(16) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(17) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

(18) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

(ก) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

(ข) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

(19) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้กรุงเทพมหานครเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตของกรุงเทพมหานคร และให้ตกเป็นรายได้ขอ'กรุงเทพมหานคร

(20) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่กรุงเทพมหานครจัดให้มีขึ้น

(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 หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อบำรุงรักษาไว้ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (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 เพื่่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็ได้ ทั้งนี้ โดยให้คิดค่าใช้จ่ายได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

3.3 หมวด 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการ ดังนี้

(1) ให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในกำหนดเวลา ดังนี้

(ก) ภารกิจที่เป็นการดำเนินการค้าซื้อระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นั้น

มาตรา 31 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้ามีกฎหมายใดบัญญัติไว้ในลักษณะที่เป็นผลทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อาจดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ได้ด้วยตนเอง หรือมีลักษณะเป็นการเข้าซ้อนกับการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และคณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควรให้มีการแก้ไขกฎหมายนั้น ให้คณะกรรมการรายงานต่อรัฐมนตรีเพื่อดำเนินการให้มีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวต่อไป

มาตรา 32 ให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยในกรณีใดเป็นอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

(2) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ โดยต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

(3) รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็นเพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(4) จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและ มาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคไปสู่ส่วนท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายทอดกำลังคนสู่ท้องถิ่น และสร้างระบบความก้าวหน้าสายอาชีพที่เหมาะสม แผนปฏิบัติการตามวรรคหนึ่งต้องกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติ และกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินการให้ชัดเจนด้วย

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

มาตรา 34 ให้คณะกรรมการพิจารณาทบทวนการกำหนดอำนาจและหน้าที่และการจัดสรรรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายหลังจากที่ได้ดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นไปแล้ว โดยต้องพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปีนับแต่วันที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่หรือวันที่มีการ

จัดสรรรายได้ 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 ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจ ของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

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

อุทัยพรรณ สุกใจ (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) กล่าวว่า ความสำเร็จเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายตามทัศนะดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

4.2 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติ โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดง ความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของ 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 ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่

ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อัตราความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอความพึงพอใจ ประการที่สอง การตอบสนองประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาเพื่อการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถประกอบด้วย สามารถให้บริการสามารถในการสื่อสารสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงการบริการประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไปผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยนประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสารประกอบไปด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคงประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ผลผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงโดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบการ บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้ สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้

ลูกค้าช่วย ตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954: 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว 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 ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิมการให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการที่งานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาดหายขาด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการ มากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลักเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการ กระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น

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

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553: บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยโดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสมาชิกสภา ท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษามานับถ่วงข้อมูล ประมวลผลวิเคราะห์ประเมินผลและสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้ สูตรของ Yamane หาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมดและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่าง เป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบลไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็น แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการ

กระจายของข้อมูลจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

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

นรินทร์ คลังผา (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา 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/สถานที่ด้านพนักงาน

ผู้ให้บริการ 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) งานศูนย์บริการสาธารณสุขประชาชนมีความพึงพอใจ 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) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศพัฒนาการบริหารจัดการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสารอง จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น

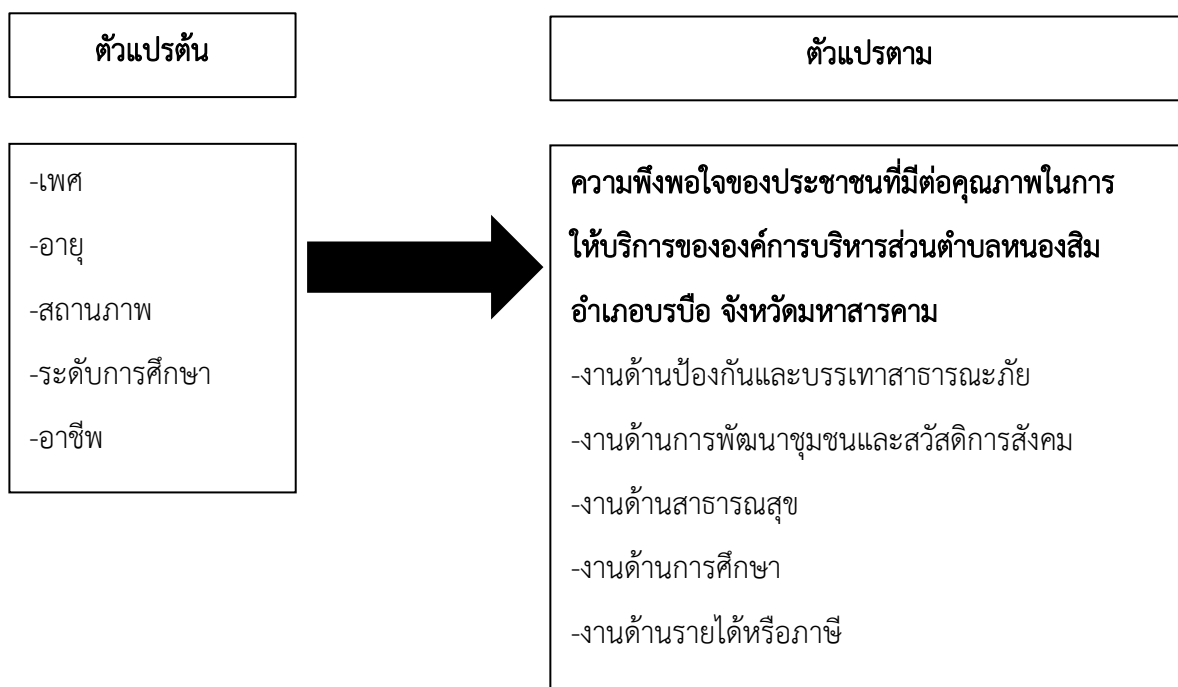
แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองปูน 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 รองลงมาขั้นตอนการติดต่อที่ยังยากซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการติดต่องานแก่ผู้มารับบริการควรให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดระบบการให้บริการโดยแยกการติดต่องานออกเป็นประเภทหรือฝ่ายให้เห็นชัดเจนให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงระบบการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553: บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่น

ในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุดและหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน และการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 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

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 5,558 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 373 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตัวอย่างของสูตรการหาค่ากลุ่มตัวอย่างตามวิธีของยามาเน่ (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 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี มีทั้งหมดจำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

4. วิธีการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

4.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด

4.2 กำหนดขอบเขตเนื้อหาแล้ว ร่างเขียนข้อคำถามขึ้นมา

4.3 สร้างแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ แบ่งเป็น 5 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 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เมื่อผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ได้กำหนดไว้แล้ว ก่อนที่จะนำเครื่องมือการวิจัยไปใช้จริง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์จริง พื้นที่จริง จะไม่มี

ข้อบกพร่องใด ๆ อีก แต่หากตรวจสอบแล้วพบว่าเครื่องมือยังมีข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือดังกล่าวมีประสิทธิภาพที่ดีที่สุด ทั้งนี้ เพราะ

1) ลดความคลาดเคลื่อนของผลการวิจัยที่จะเกิดขึ้นในการวิจัย เพราะได้ทดสอบความเชื่อถือได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และอำนาจจำแนกของข้อมูลและคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ความชัดเจนของการใช้ภาษาตั้งแต่คำชี้แจงของเครื่องมือ เนื่องจากจะต้องเก็บข้อมูลหลายด้านทำให้มีความซับซ้อนของข้อความที่ต้องชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจก่อนที่จะตอบคำถาม และความชัดเจนของการใช้ภาษาของเครื่องมือวิจัยว่าใช้ภาษาคลุมเครือหรือภาษาเป็นทางการมากเกินไปอาจจะไม่เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม

3) กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ทำให้ทราบว่าในการเก็บข้อมูลแต่ละครั้งนั้นควรจะใช้เวลาในการเก็บข้อมูลมากน้อยแค่ไหนจึงจะเหมาะสม

4) ลดความซ้ำซ้อนของข้อความ ทำให้ทราบว่าเครื่องมือมีความซ้ำซ้อนในประเด็นใดบ้างที่มีข้อความซ้ำซ้อนจะทำให้เสียเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำให้ผู้ตอบรู้สึกเบื่อไม่อยากจะตอบ 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 โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 115) ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับเนื้อหาในกิจกรรม

$\sum R$ แทน ผลรวมระหว่างคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

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

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

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

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาและความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น

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

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล จะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามที่ใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกจะใช้วิธีการ 2 วิธี ดังนี้

6.1 ในกรณีที่ประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง สามารถจะทำความเข้าใจและตอบแบบสอบถามเองก็ได้ก็จะให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ตอบครบถ้วนหรือไม่ถ้าไม่ครบถ้วนผู้เก็บข้อมูลจะได้ชักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

6.2 ในกรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวกหรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้รวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้สถิติการวิจัยเบื้องต้น ได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรต่าง 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

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ 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	204	54.69
หญิง	169	45.31
รวม	373	100.00

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 54.69 และเป็นชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 45.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	53	14.21
20 – 40 ปี	72	19.30
41 – 60 ปี	190	50.94
61 ปีขึ้นไป	58	15.55
รวม	373	100.00

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 รองลงมาคืออายุ 20 – 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.55 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	112	30.03
สมรส	258	69.17
หย่า/แยกกันอยู่	3	0.8
รวม	373	100.00

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 69.17 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.03 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	205	54.96
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	154	41.29
ปริญญาตรี	14	3.75
รวม	373	100.00

จากตาราง 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 54.96 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.29 และระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

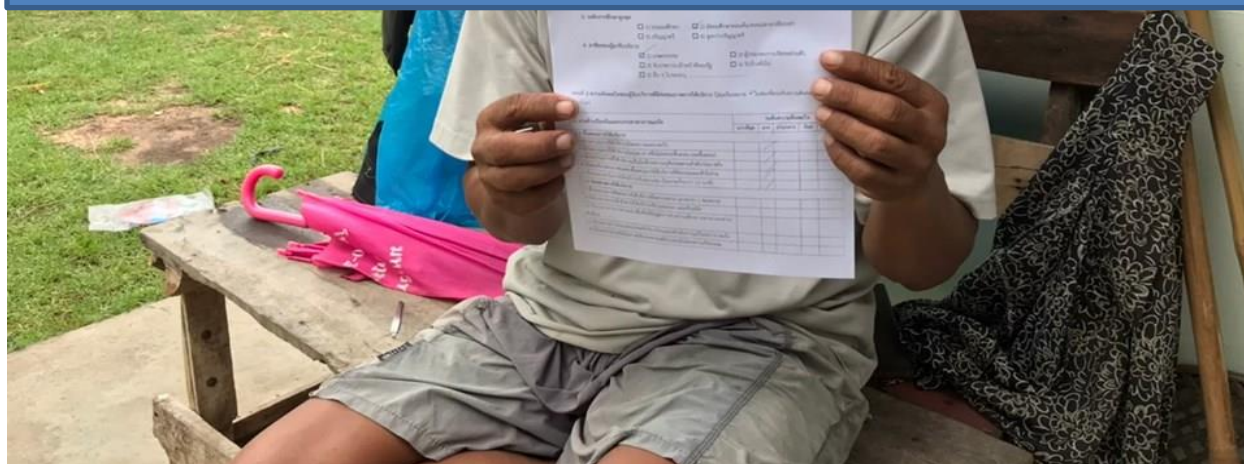
ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	196	52.55
ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว	97	26.00
รับจ้างทั่วไป	62	16.62
อื่น ๆ	18	4.83
รวม	373	100.00

จากตาราง 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.55 ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รับจ้างทั่วไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.62 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.83 ตามลำดับ

พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พ.ศ. 2562



รูปภาพที่ 4.1 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองลิ้ม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.60	4.78	0.42	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.60	4.78	0.44	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่ง	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด

อำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ				
รวม	95.60	4.78	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 96.20
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.00	4.75	0.45	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด

ร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อภัยยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	94.40	4.72	0.40	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.40	4.82	0.42	มากที่สุด
รวม	95.45	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณางานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	96.20	4.81	0.48	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.80	4.79	0.42	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อภัยภัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุข ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	94.80	4.74	0.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.60	4.78	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวน	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด

เพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือก ปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่ หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น				
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุด สถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการ อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	95.45	4.77	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษา ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	94.80	4.74	0.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.60	4.78	0.47	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.00	4.75	0.40	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.00	4.80	0.43	มากที่สุด
รวม	95.35	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35

ตารางที่ 4.11 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.60	4.78	0.42	มากที่สุด
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.45	4.77	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	95.80	4.79	0.44	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา	95.45	4.77	0.42	มากที่สุด
5. งานด้านรายได้หรือภาษี	95.35	4.77	0.43	มากที่สุด
รวม	95.53	4.78	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

3. งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45
5. งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35
6. ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.53

พ.ร.บ. คຸ້ມครองຂໍ້ມູນສ່ວນບຸກຄລ
พ.ศ. 2562



รูปภาพที่ 4.2 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองสิม

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้ยึดหลักการปฏิบัติการภารกิจตามกรอบของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีช่องทางการบริการงานด้านต่าง ๆ มากกว่า 2 ช่องทาง (รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประหยัดเวลา) จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2) ข้อเสนอแนะที่ควรนำไปพัฒนาเพิ่มเติม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ช่วยส่งเสริมสนับสนุน ให้ประชาชน/ชุมชน มีรายได้จากการนำผลผลิต หรือทรัพยากรในชุมชนมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่มีอัตลักษณ์เฉพาะถิ่น แล้วนำไปสู่การขาย/จำหน่ายผ่านช่องทางตลาดทั้งแบบปกติและแบบออนไลน์ เป็นต้น



รูปภาพที่ 4.3 ตัวอย่างการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ การลงพื้นที่ปรับปรุงซ่อมแซมร่องระบายน้ำในชุมชนตำบลหนองสิม



รูปภาพที่ 4.4 ตัวอย่างการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ การลงพื้นที่ชุมชนเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำขังบนถนนในชุมชนตำบลหนองสิม



รูปภาพที่ 4.5 ตัวอย่างการกิจการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับผู้ปลูกมัน
แกวบ้านพงโพด-พงสว่าง ของตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม



รูปภาพที่ 4.6 ตัวอย่างการกิจการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ กิจกรรม Big Cleaning Day ในชุมชนตำบล
หนองสิม



รูปภาพที่ 4.7 ตัวอย่างการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ กิจกรรมบรรเทาความเดือดร้อนจากบ่อขยะล้นมาข้างทาง จึงได้นำรถบรรทุกน้ำฉีดล้างทำความสะอาดข้างถนนบริเวณบ่อขยะและสำรวจขยะล้นบ่อเพื่อหาทางแก้ไขต่อไป



รูปภาพที่ 4.8 ตัวอย่างการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างในชุมชนตำบลหนองสิม

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอเบรบือ 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
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น					
1.2 ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยนดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ					

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

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม