



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ที่ ปจ ๗๒๕๐๑/๑๓๗

วันที่ ๐๙ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยได้ดำเนินการจัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสัฟในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศักดิ์ดา จันทรศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

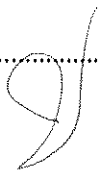
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

ดร.ว

(นางสาวปาริชาติ นาคพันธุ์)

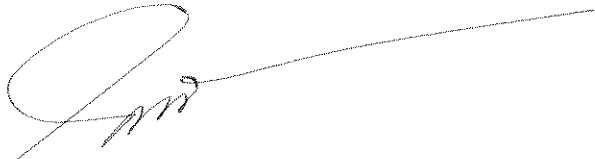
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย



(นายปรีดา นกอยู่)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

- ทราบ



(นายเบิ้ม ฉัตรชูสิน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2568





รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2568

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2568



ที่ อว ๐๖๓๐.๑๖/๔๒๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณจ.ประตุน้ำพระอินทร์
จังหวัดปทุมธานี ๑๓๑๘๐

๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๒ เล่ม
๒. แผ่น CD บันทึกข้อมูลงานวิจัย จำนวน ๒ แผ่น

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้รับจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการก่อนการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งมอบรายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการและขอเบิกค่าใช้จ่ายตามที่ได้รับไว้ในบันทึกตกลงการจ้าง เพื่อทางมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จะได้ดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ คชสิทธิ์)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว

โทร. ๐๓๗-๔๔๗๐๔๓

โทรสาร. ๐๓๗-๔๔๗๑๑๑



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ

ที่ อว ๐๖๓๐.๑๖/๔๒๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณ.ประตุน้ำพระอินทร์
จังหวัดปทุมธานี ๑๓๑๘๐

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) การกิจด้านสาธารณสุข ๒) การกิจงานด้านโยธา ๓) การกิจงานด้านการศึกษา และ ๔) การกิจงานด้านการจัดเก็บรายได้

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว ปรากฏว่า ได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้

๑. งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ ๙๖.๘๐
๒. งานด้านโยธา	ร้อยละ ๙๖.๖๐
๓. งานด้านการศึกษา	ร้อยละ ๙๖.๖๐
๔. งานด้านการจัดเก็บรายได้	ร้อยละ ๙๕.๘๐

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๓ อยู่ระดับ ๑๐ คะแนน

จึงขอรับรองไว้ ณ โอกาสนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ คชสิทธิ์)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ภารกิจงาน คือ

1. ภารกิจงานด้านการจัดเก็บรายได้
2. ภารกิจงานด้านโยธา
3. ภารกิจงานด้านด้านศึกษา
4. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข

โดยมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ สำรวจประชากรผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ และรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ใน 4 ภารกิจ ดังนี้

- 1) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับ 10
- 2) ภารกิจงานด้านโยธา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับ 10
- 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับ 10
- 4) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บรายได้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับ 10

ภาพรวมอยู่ในระดับ ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.82 โดยคิดเป็น ร้อยละ 96.23 ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสริมโสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ทั้ง 4 งาน มีดัชนีชี้วัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับ 10
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับ 10
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 97.00 อยู่ในระดับ 10
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับ 10

ภาพรวมอยู่ในระดับ ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.81 โดยคิดเป็น ร้อยละ 96.35 ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(วุฒิวรรณ อนันต์พุมเมธ)

ผู้วิจัย

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ได้พิจารณาเห็นชอบ และมอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2568 ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้าน ต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ภารกิจ ดังนี้ 1) ภารกิจที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้ 2) ภารกิจที่ 2 งานด้านโยธา 3) ภารกิจที่ 3 การศึกษา และ 4) ภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้านในดัชนีชี้วัด ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยสามารถนำผลของการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

การรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการศึกษานี้ได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี และผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะดำเนินการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2568

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.5 นิยามศัพท์.....	6
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ.....	17
2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ.....	20
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	26
2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง	36
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	49
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล	52
3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล.....	52
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.....	59
4.3 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด.....	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	73
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	73
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.....	74
5.2 อภิปรายผล.....	75
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก	
ก.แบบสอบถาม.....	82
ข.ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	83
ค.ภารกิจงานในการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ.....	84
ง.ประวัติผู้วิจัย.....	91

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย.....	36
ตารางที่ 2.2 จำนวนผู้ได้การสังคมสงเคราะห์ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย.....	38
ตารางที่ 4.1 จำนวน และ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	55
ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	56
ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก.....	57
ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	57
ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาขอติดต่อรับบริการ.....	58
ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี	58
ตารางที่ 4.8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการภารกิจงานด้านการจัดเก็บรายได้.....	59
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของที่มีต่อภารกิจงานด้านการจัดเก็บรายได้ ใน ภาพรวม จำแนกตามด้าน.....	61
ตารางที่ 4.10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการภารกิจงานด้านโยธา.....	62
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของที่มีต่อภารกิจงานด้านโยธาในภาพรวม จำแนก ตามด้าน.....	64
ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการภารกิจงานด้านการศึกษา	65
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของที่มีต่อภารกิจงานด้านการศึกษาในภาพรวม จำแนกตามด้าน.....	67
ตารางที่ 4.14 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจงานด้านสาธารณสุข.....	68
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของที่มีต่อภารกิจงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม จำแนกตามด้าน.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมด จำแนกตามงานในภาพรวม จำแนกตามดัชนีชี้วัดความ พึงพอใจ.....	71
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดตามภารกิจ.....	72

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างทางการบริหารฝ่ายข้าราชการการเมือง.....	42
ภาพที่ 2.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย	42
ภาพที่ 2.3 แสดงโครงสร้างทางการบริหารฝ่ายข้าราชการประจำ.....	43
ภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างหัวหน้าส่วนราชการ.....	43

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วิสัยยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหาร

ราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามามีดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการศึกษาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบคือระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง

ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่าง ๆ ของ

ตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจาก คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับ

ตำบลโดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542:169 -170)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสว่างโฮง จังหวัดปราจีนบุรี จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย มีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในการบริหารจัดการทั้งด้าน บุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสว่างโฮง จังหวัดปราจีนบุรี ให้เข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามกรอบดัชนีชี้วัดความพอใจ 4 มิติ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจ การปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2.3 เพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจ มาประกอบการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรีในประเด็นต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการตามภารกิจ จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

- ภารกิจที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้
- ภารกิจที่ 2 งานด้านโยธา
- ภารกิจที่ 3 งานด้านการศึกษา
- ภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข

ดัชนีความพึงพอใจที่ประเมิน จำนวน 4 ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ดังนี้

- 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่คณะผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี โดยประชากรทั้งสิ้น 7,423 คนประกอบด้วย (สำนักทะเบียนอำเภอสรีมโหสถ, 2568) อย่างไรก็ตามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือสูง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดได้กลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องและ

เหมาะสม จำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาร์โร่ ยามาเน่ (1973) ภายใต้ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน (e) 0.05 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

1.3.4 ขอบเขตด้าน

การสำรวจครั้งนี้เริ่มทำการสำรวจในเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานตามภารกิจ ในด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ประชาชน

1.4.2 ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและตรงต้องการของประชาชน

1.4.3 เพื่อให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี นำผลจากศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี มาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ประสิทธิผลอย่างยั่งยืนต่อไป

1.4.4 เพื่อนำผลจากการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนพิจารณาขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย ไว้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสว่างโฮม จังหวัดปราจีนบุรี

การสำรวจความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสว่างโฮม จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้กำหนดค่าระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสว่างโฮม จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานด้านต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสว่างโฮม จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสว่างโฮม จังหวัดปราจีนบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

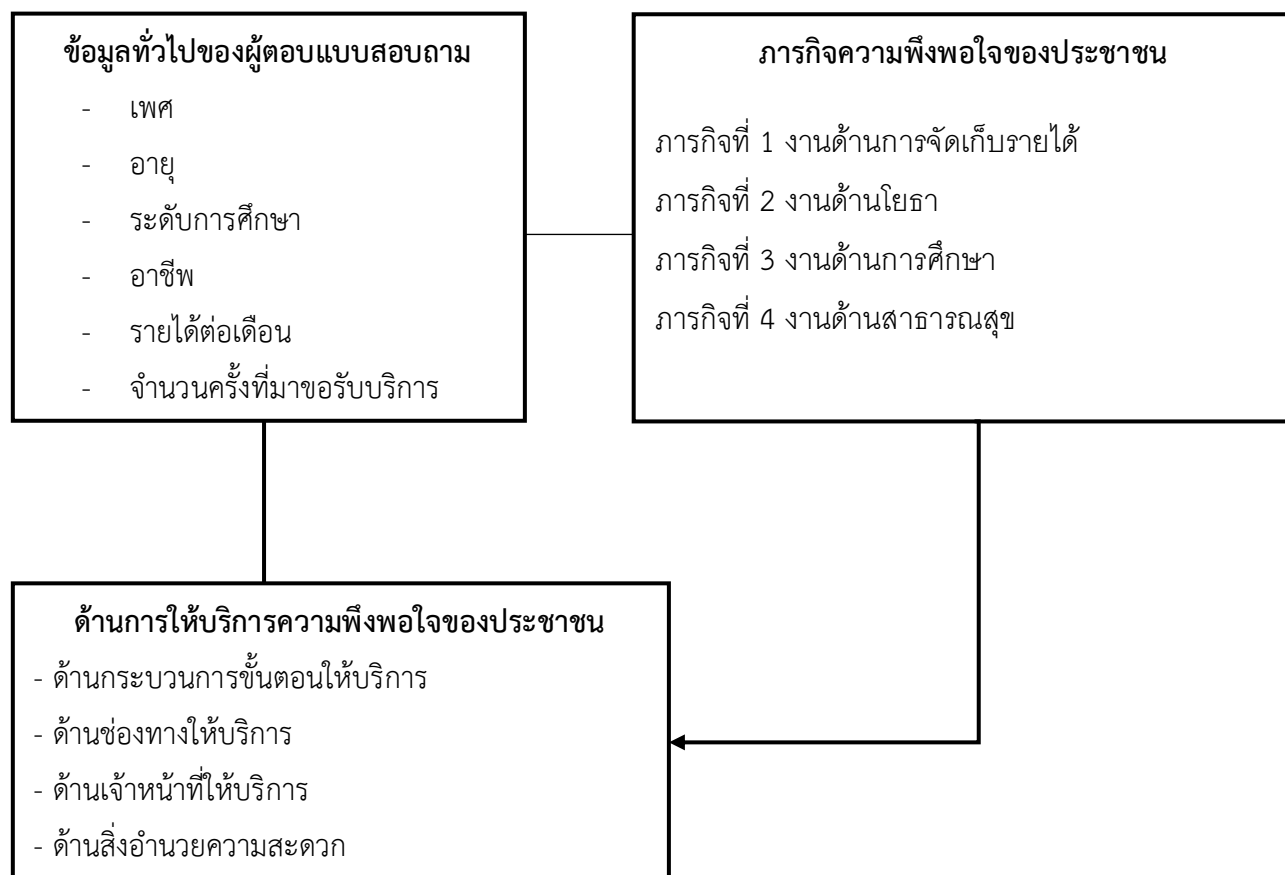
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตำบลโคกไทย อำเภอสว่างโฮม จังหวัดปราจีนบุรี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 การกิจ ได้แก่ การกิจที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้, การกิจที่ 2 งานด้านโยธา, การกิจที่ 3 งานด้านการศึกษา, และการกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอสริมโหด จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568” ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 2.1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ
- 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

จากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า “ผู้รับบริการ” องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้ 1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ 3.หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน 4.หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ถวัลย์ เทียนทอง (2548) ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆไปแต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

สุรดี ชิดชอบ (2548) ความพึงพอใจ หมายถึง ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออก หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป

เลื่อมใส ไฉแจ่ม (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กร นั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัด (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสุข เมื่อบุคคลไม่มีความพึงพอใจก็มีความสุข จึงต้องแสวงหาและก่อให้เกิดความตึงเครียดความเบื่อหน่าย เมื่อความต้องการไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียด หากความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองน้อย จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่ำส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

วิชาญ ศิลปบุตญา (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวกจะแสดงออกมาในรูปแบบของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้นๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดตรึงความเครียดจนก่อให้เกิดความสบายใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 2 ระดับ คือ 1.ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ 2.ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจความประทับใจ ของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542) ได้สรุปความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

Zeithamal & Bitner (2000) ให้ความหมายของการให้บริการ คือกระบวนการและผลการปฏิบัติงาน

Gronroos (1990) ให้ความหมายของการให้บริการว่าเป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลัก คือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือน หลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย

อรทัย ก๊กผล (2552) นิยามความหมายของ การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือ เพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็น

กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2547) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะ ว่าหมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550) ได้พิจารณานิยาม และความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการโดยมีลักษณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเสียตรวบน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง(Services Publics Administratives) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม(Services Publics Industriels et Commerciaux) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภท ฝ่ายปกครองต้องอาศัย“อำนาจพิเศษ”ตามกฎหมายมหาชน ในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง“อำนาจพิเศษ”ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด“ประเภท”ใหม่ๆของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมเป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์ให้บริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสอง

ประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้นเป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของราชการ เป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย (อรรถ กฤษณ และคณะ, 2549)

(1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรมสำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

(2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้ การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำภารกิจปกครองประเทศตามหลักการแบ่ง และมอบอำนาจปกครอง (Deconcentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

(3) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่

นั้นๆ ดังนั้นการบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาด การจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นคือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอำนาวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญมีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกันรวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะให้บริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่าการดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้น ๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มี อำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่ง แยกต่างหากจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำใน ลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น แต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้อาจกล่าวโดยสรุปอาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 5 วิธีการใหญ่ๆ คือ

1) วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึงในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี คือ

1. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่าง ๆ

2. การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2) วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ

1. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การจัดทำร่วมกับบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี 2 วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหวิทยาการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

3) วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจ ขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของดำเนินการจัดบริการสาธารณะ ท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเอง โดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการกฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

4) วิธีที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ จัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า (Purchaser-Provider Arrangement :PPA)

5) วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People's audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับการกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรง แก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับ ดูแลวางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

สรุปได้ว่า การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมี เป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะ ที่สำคัญ ดังนี้ 1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด 2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง 3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน 4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ 5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ และเพื่อให้การจัดบริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น จึงควรมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการจัดบริการ

สาธารณะเป็นต้นว่า การลดความเป็นทางการให้เหลือน้อยลง มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีชั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทางจากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการบริการสาธารณะจะประกอบไปด้วยผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้ หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้รับบริการคือประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงคุณภาพมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดี ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจเริ่มมีตั้งแต่ก่อนปี ค.ศ.1960 และในปี ค.ศ. 1980 ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคทางการตลาด และนำไปสู่การศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Wang et al.,2011) องค์การบริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการและต้องค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะนำไปสู่การวางแผนตอบสนองต่อความต้องการนั้น โดยเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ,2550) เพราะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะส่งผลต่อความภักดี ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญสูงสุดที่องค์กรบริการต้องการ (ชัยสมพล ขาวประเสริฐ,2552) ดังนั้นองค์กรที่ให้บริการจำเป็นจะต้องทราบถึงความต้องการและความคาดหวังเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำกับองค์กรอีก

ความสำคัญของความพึงพอใจ

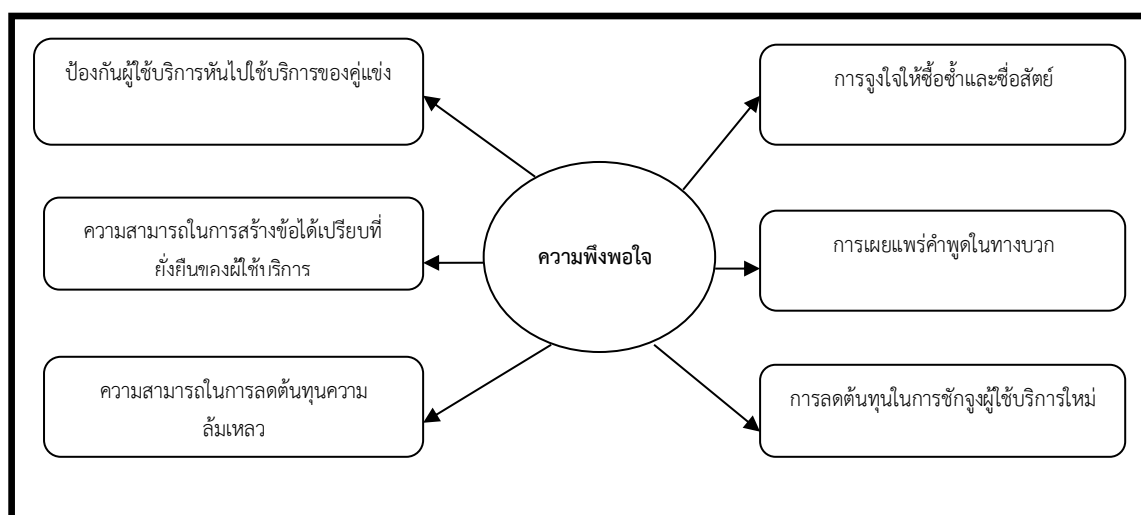
ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้บริการที่มีองค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์,2549) มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบูรณาการผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการการนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้

บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

Lovelock and Wirtz (2011) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งให้คุณประโยชน์หลายอย่างแก่องค์กรบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับมากจะนำไปสู่ความภักดีต่อองค์กรในระยะยาว ถ้ารักษาผู้ใช้บริการที่ดีไว้ได้มากกว่าการที่จะจูงใจหรือพัฒนาผู้ใช้บริการใหม่เพื่อแทนที่ผู้ใช้บริการที่จากไป ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดจะแพร่คำพูดในทางบวกจนกลายเป็นการโฆษณาให้กับองค์กรบริการ ซึ่งจะลดต้นทุนในการหาผู้ใช้บริการใหม่ เรื่องนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ให้บริการ เนื่องจากชื่อเสียงและการแพร่คำพูดเป็นแหล่งข่าวสารที่สำคัญสำหรับผู้ใช้บริการใหม่ คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และคุณประโยชน์ของความพึงพอใจจะส่งผลบวกต่อองค์กรผู้ให้บริการ



ภาพที่ 2.1 : คุณประโยชน์ของความพึงพอใจจากคุณภาพบริการขององค์กร

ที่มา : Lovelock and Wirts (2011)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการโดยผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความรักและความเข้าใจในงานบริการ รวมทั้งจะต้องร่วมมือกันที่จะทำให้งานบริการมีคุณภาพที่ดีเพื่อสนองต่อผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นงานด้านบริการจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อรักษามาตรฐานการบริการที่ดีและพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป โดยความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารองค์กรให้บริการจึงควรศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้ความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานบริการและผู้มาใช้บริการเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด(Oliver,2010)

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) ได้กล่าวถึง การจัดการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสำคัญ และประโยชน์แก่องค์กร ดังนี้

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปัจจุบันจากการหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสิ่งที่องค์กรส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนอง และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้นอันจะนำไปสู่ความภักดีของผู้ใช้บริการ

2. สร้างผลกำไรในระยะยาวถ้าเราทำการรักษาผู้ใช้บริการที่ดีไว้ในปริมาณที่มากจะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงผู้ใช้บริการใหม่มาทดแทนผู้ใช้บริการเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3. ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจมากจะช่วยให้การกระจายข่าวแบบปากต่อปากทำให้คนรู้จักมากขึ้นเหมือนการโฆษณาให้บริษัท โดยมีต้นทุนการดึงผู้ใช้บริการใหม่ต่อหน่วยต่ำและมีประสิทธิภาพเพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ใช้บริการใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจการต่อปากต่อปากด้วยการชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4. ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการเพราะผู้ใช้บริการเมื่อมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร ย่อมมองความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการบริการขององค์กรนั้น และหากผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการบริการที่ผิดพลาดขององค์กร ผู้ใช้บริการก็พร้อมที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเสมอ และหากผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจมากจนเกิดเป็นความภักดีต่อองค์กร ผู้ใช้บริการจะมองข้ามข้อเสนอง่ายๆของคู่แข่งชั้น แม้จะเป็นข้อเสนอใหม่ๆที่ดีกว่าก็ตาม

อมรรัตน์ บุญญา (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการในระดับหนึ่งในห้วงเวลานั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นสิ่งของที่ได้รับการบริการที่ตรงใจ ความสะดวกสบาย ความคุ้มค่า ความยุติธรรมที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยแสดงออกมาในด้านบวก เช่น การมีความสุขกับการที่ได้สิ่งที่ตนต้องการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามสั่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการการบริหารงานของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้องรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการด้วยโมติริจิตของการบริการที่แท้จริง

การรับรู้ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ (อนง สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2550) ดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการอันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้บริการที่ดี โดยผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

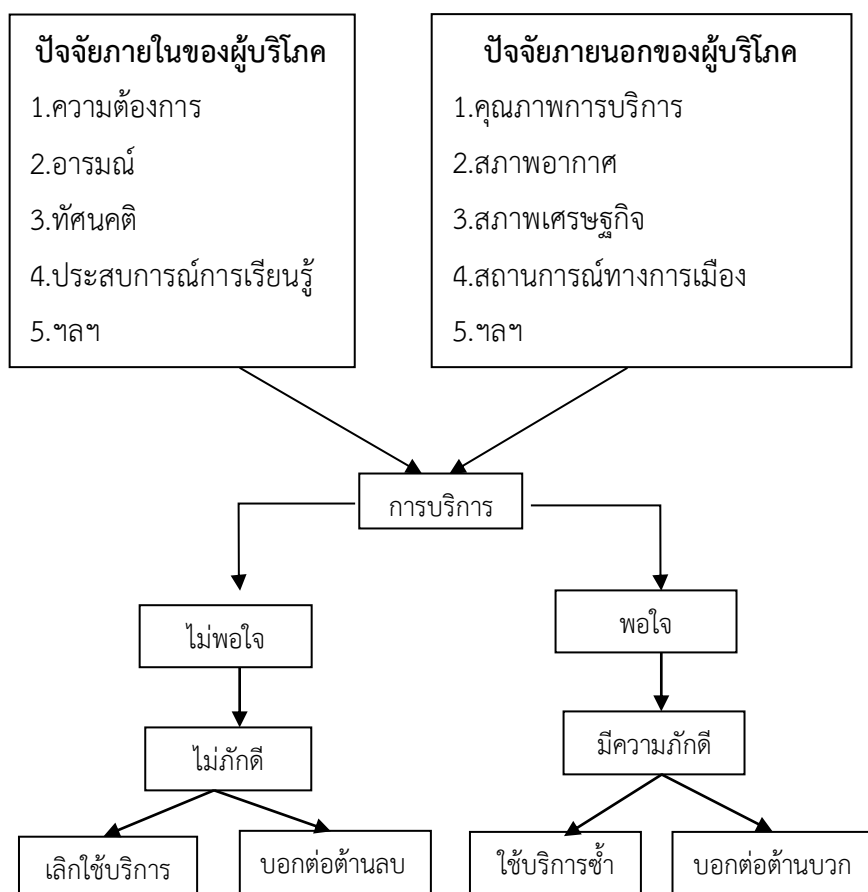
2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้ใช้บริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการจะดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและปฏิบัติตนในการบริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการหรือตรงกับความต้องการที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการตามการรับรู้ดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังย่อมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการ และการนำเสนอบริการนั้นได้

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ผู้บริโภคพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากสาเหตุของปัจจัยใดเป็นหลัก ดังนั้น การบริการด้วยรูปแบบเดียวกันกับกลุ่มผู้บริโภคทั้งหมด อาจจะทำให้ผู้บริโภคทั้งหมด หรืออาจจะทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มหรือบางคนเท่านั้นที่พึงพอใจ เพราะความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อ

การบริการและหากผู้บริโภคพึงพอใจจะส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรและจะเกิดการใช้บริการซ้ำหรือการบอกต่อแก่ผู้อื่นในทางที่ดี แต่หากไม่พอใจก็จะไม่เกิดความภักดีต่อองค์กรและจะไม่เข้ามาใช้บริการอีกและอาจพูดถึงองค์กรในด้านลบ ดังแสดงในภาพที่ 2.2 ตัวแบบความพึงพอใจของผู้บริโภค



ภาพที่ 2.2 : ตัวแบบความพึงพอใจของผู้บริโภค
(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการคือสิ่งที่เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่การจะทราบความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างไร แน่นอนต้องใช้การถามซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายที่สุด ซึ่งในการไปรับบริการตามสถานที่ต่าง ๆ ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกและมีความคิดเห็นต่อการบริการในลักษณะของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1.ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว มีการตอบสนอง ความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้

เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการ ก็เช่นเดียวกับบุคคล รับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกันออกไป

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการใด ๆ ก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการจากการบอกเล่าของผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ ก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่ เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยอาจจะสูงหรือต่ำกว่า ซึ่งช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการนั้นควรทำให้ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ที่ดีตั้งแต่ช่วงแรก ๆ และเมื่อผู้ให้บริการเกิดประสบการณ์ที่ดีสะสมมากขึ้นจนเกิดเป็นความพึงพอใจ และความพึงพอใจนี้เองที่จะมีผลต่อความภักดีของผู้ให้บริการโดยความพึงพอใจจะเป็นขั้นตอนที่จำเป็นในการสร้างความภักดี เพราะเมื่อได้รับความพึงพอใจมากที่สุดอย่างต่อเนื่องหลายๆ ครั้งจะนำไปสู่ความภักดีในที่สุด และการเปลี่ยนจากความพึงพอใจไปเป็นความภักดีของผู้บริโภคย่อมจะส่งผลให้องค์กรมีรายได้ที่สูงขึ้น รวมถึงช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการรักษาลูกค้าและปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจมี 3 ประการ (Grigoroudis, 2009,Hirata,2009) ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ ความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้ให้บริการแต่ละคนอันเนื่องมาจากมีความต้องการและประสบการณ์เรียนรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อระดับความคาดหวังที่จะได้รับคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการได้นั้นจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อที่จะนำเสนอบริการที่เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้

2. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการมีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายภาพและอารมณ์ในขณะบริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานดังนั้นองค์กรผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการคัดเลือกพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการและหมั่นอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่องรวมถึงจะต้องควบคุม ติดตามอย่างใกล้ชิด และจะต้องมีการประเมินผลการทำงาน

3. สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ผู้ให้บริการย่อมมีความต้องการที่จะได้รับเพียงพอและครบถ้วนในการเข้าใช้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพนับว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ เช่น สภาพแวดล้อม บรรยากาศ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ

เป็นต้น ดังนั้นการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก มีอุปกรณ์เครื่องใช้ให้เพียงพอต่อความต้องการย่อมจะช่วยสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

R. Fitzgerald & F. Durant (1980) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าความพึงพอใจต่อการบริการ จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย วิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคล ที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์ม ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการสถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการบริการพนักงานให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่ง ในการที่ให้ทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจน จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด ด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ มีการศึกษาใน 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) และความพึงพอใจในการให้บริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการศึกษาในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในลักษณะงานที่บริการ ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่มีหน้าที่ให้บริการและฝ่ายสำหรับผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดไว้ ดังนี้ ทฤษฎีลำดับความต้องการและแนวความคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งทฤษฎีไว้มากมาย ในที่นี้คณะผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่มีตัวตนสามารถจับต้องได้ หมายถึง การบริการที่เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพให้จับต้องได้ ผู้บริโภคจึงได้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนและอยู่รอบๆ ในการบริการที่จะประเมินลักษณะความมีตัวตนจับต้องได้ SERQUAL นี้จะเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคกับผลการปฏิบัติงานของธุรกิจที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งมีหลายสิ่งหลายอย่างมาประกอบเข้ากันด้วย เช่น พรหม โต๊ะ เขียนหนังสือ แสงสว่าง รวมทั้งพนักงานของธุรกิจด้วย ดังนั้น 2 ส่วนที่เน้นในด้านนี้ คือ 1.เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ 2.เน้นที่ตัวพนักงาน และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นรูปธรรมหรือสิ่งที่สัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ พนักงาน บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภกร เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ และองอาจ ปะทะวานิช(2541) กล่าวว่า ทศนะการจูงใจในยุคปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับ 3 กลุ่มทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีความต้องการ (need theories) หรือทฤษฎีเนื้อหา (content theories) เป็นการสำรวจความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี ของ อัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ แมคเคลแลนด์

2. ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (process theories of motivation) พิจารณาถึงกระบวนการความคิดเมื่อบุคคลใช้ในการตัดสินใจที่กระทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการกระทำประกอบด้วย 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของ วูม (Vroom) และทฤษฎีความคาดหวังของ Pete and Lowler และทฤษฎีความยุติธรรม (equity theory)

3. ทฤษฎีการเสริมแรง (reinforcement theories) จะเกี่ยวข้องกับวิธีการและสาเหตุการให้รางวัลและการลงโทษซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

Alderfer ได้ทดสอบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ตามแนวทางของทฤษฎีปฏิบัติว่าจะเป็นอย่างไร ผลจากการวิจัยได้ผลว่าในทางปฏิบัติไม่ตรงกันในทฤษฎี Alderfer จึงได้ปรับเปลี่ยนความต้องการให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้อธิบาย โดยเปลี่ยนความต้องการของมาสโลว์ใหม่ให้เหลือเพียง 3 ลำดับเท่านั้น ซึ่งเขาได้สร้างทฤษฎีความต้องการขึ้นอีกต่างหาก โดยมีเนื้อหาแตกต่างกันกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ได้เรียกทฤษฎี ความต้องการที่เขาตั้งใหม่ขึ้นว่า “ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์

จี”(Existence-Relatedness-Growth Theory :ERG) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ทั่ว ๆ ไปว่ามีความต้องการอยู่ 3 ประการ ดังต่อไปนี้ (Lawrence, Konopaske and Matteson, 2005)

1. ความต้องการดำรงอยู่ได้ (existence needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานที่จะต้องทำให้มีชีวิตอยู่รอดได้โดยเป็นการตอบสนองทางด้านสรีระร่างกาย ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ร่างกายของตัวเองความต้องการข้อนี้เป็นการรวมความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของ Maslow รวมเข้าด้วยกัน

2. ความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (relatedness) ความต้องการนี้ Alderfer ได้ให้ความสำคัญมากเพราะถือว่ามนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ไม่ได้ไม่ใช่ความต้องการพื้นฐานเพียงอย่างเดียว แต่การรวมอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มหรือพวกนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งมนุษย์ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานกับบุคคลรอบข้าง เพื่อหวังให้สังคมยอมรับในตัวของเขา ความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs) เป็นความต้องการของมนุษย์เป็นเป้าหมายสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนมีความมีความคาดหวังไว้ เพื่อต้องการความสำเร็จในชีวิตในทางหน้าที่การงานของตน สังคมจะได้ยอมรับและยกย่องสรรเสริญความก้าวหน้าข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของมาสโลว์รวมเข้าไว้ด้วยกัน

ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการทั้ง 3 กลุ่ม ของ Alderfer คือความต้องการดำรงชีวิต ความต้องการติดต่อสัมพันธ์กันในสังคมและความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีส่วนที่สอดคล้องกับความต้องการของ Maslow บางประการ คือ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิตคล้ายคลึงกับความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการด้านความสัมพันธ์คล้ายคลึงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการความรัก ความต้องการความเจริญก้าวหน้าคล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต ทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของ Maslow นี้ ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามลำดับขั้นว่ามีความต้องการอย่างไร และเมื่อความต้องการขั้นตอนได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นต่อไป ดังนั้นในการสร้างความพึงพอใจนั้นจึงจำเป็นต้อง ศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานในแต่ละขั้นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้ใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่าง ๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้

1. **ด้านกระบวนการและการขั้นตอน** หมายถึง การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระบบและกลไกในการให้บริการ มีโครงการหรือแผนการดำเนินการสนับสนุน มีการลงพื้นที่หรือฐานข้อมูลในเขตที่ตนเองรับผิดชอบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการระบบ เช่น มีการประชุม เป็นต้น

2. **ด้านช่องทางในการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็วในช่องทางที่ให้บริการ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน

3. **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจ ในงาน ที่ปฏิบัติสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้วย ความ สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อภัยคดียดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ เป็นอย่างดี และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ

4. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในเทศบาล ได้แก่ ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการ มีบรรยากาศ ที่เหมาะสม สะอาด มีสิ่งต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีที่นั่งบริเวณรอรับบริการ เหมาะสมและ เพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความปลอดภัย และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัว กำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่ม ผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการ บริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้ ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ ผู้ให้บริการทั้งหลายต้องหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้นำเสนอไว้เกี่ยวกับความหมาย ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น องค์ประกอบขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้หลายมุมมอง ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมากล่าวดังนี้

จิรวัดน์ หวังสวัสดิ์, ว่าที่ร้อยตรีหญิง (2558) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการจัดการปกครองและดำเนินงาน เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยผู้บริหารมาจากการ เลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการบริหารงาน โดยการบริหารต้องอยู่ภายใต้ กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ที่บังคับใช้ในท้องถิ่นและไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐบาล

ภูมินทร์ แฝงจินดา (2553) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาล กลางได้ยินยอมมอบอำนาจ และกระจายอำนาจบางส่วนหรือทั้งหมดไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการ บริหารและปกครองตนเอง เพื่อให้การบริการประชาชนในท้องถิ่นเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมี

ประสิทธิภาพ โดยใช้งบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง แต่รัฐบาลยังอาจสงวนอำนาจบางอย่างในการตัดสินใจไว้ เพราะฉะนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองตนเองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ส่วนกลางทำหน้าที่เฉพาะมอบหมายอำนาจไว้ในขอบเขตที่กำหนด

โกวิท พวงงาม (2552) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองรูปแบบหนึ่งในระดับท้องถิ่นโดยรัฐกระจายอำนาจและหน้าที่ให้ท้องถิ่นบางประการให้ท้องถิ่นรับผิดชอบ และอีกมิติหนึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลผลิตมาจากการปกครองมาแต่โบราณที่ชุมชนมีการปกครองตนเองอยู่แล้ว ได้รับการยอมรับเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมายอิสระในการปกครองตนเองแต่ไม่ได้หมายความว่า องค์กรดังกล่าวเป็นรัฐใหม่แต่อย่างใด เนื่องจากยังมีหน่วยการปกครองส่วนกลางเป็นผู้คอยกำกับดูแลเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการด้วยความเรียบร้อย เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นโดยประชาชนเป็นผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีอำนาจการกำหนดนโยบาย งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่งซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา เป็นต้น

สรุปได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่มีหลักการปกครองโดยประชาชนเพื่อประชาชน และรัฐมีหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง บริหารจัดการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งนำนโยบายสำคัญของรัฐไปสู่การปฏิบัติ

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อประชาชนเป็นอย่างยิ่งซึ่งได้มีผู้อธิบายไว้หลายมุมมอง ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมากล่าว ดังนี้

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2546) กล่าวถึงคุณค่าและความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็กๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้อยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบต่อประชาชาติโดย (Democratic Accountability)

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมือง การปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับ และเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5. ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ผิดละเมิดสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

Kunyochai,T (2007) กล่าวถึง ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกได้ว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการ ของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็น การปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตย ต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึก ในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่น ทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้ รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่างๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4. การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5. การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทย ผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

6. การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง

ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวัง ทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะ การพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญ ของการพัฒนาชนบท อย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความ ต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น เป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า สร้างการมีส่วนร่วม สร้างความชอบธรรม ดำรงหลักเสรีภาพ เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนใน ท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรง เป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง

หลักการพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นรากฐานที่สำคัญในการ พัฒนาระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ พัฒนาท้องถิ่นของตนเองอย่างกว้างขวาง อันเป็นการสอดคล้องกับแนวคิดประชาธิปไตยที่ถือการปกครอง โดยประชาชน เพื่อประชาชน และของประชาชน รัฐจึงมีอาจปฏิเสธการปกครองโดยประชาชนปกครอง ตนเองได้เลย แต่สิ่งที่จะต้องมีการคำนึงและตระหนักให้มากเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ความสัมพันธ์ของราชการส่วนกลาง กับราชการส่วนภูมิภาคที่มีต่อราชการส่วนท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

- 1) ความเป็นอิสระทางการคลังของท้องถิ่น
- 2) หลักการควบคุมความชอบด้วยกฎหมายการกระทำทางปกครอง
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับราชการส่วนภูมิภาคและราชการ

ส่วนกลาง

1. ความเป็นอิสระทางการคลังของท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทุกฉบับได้กำหนดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ซึ่งรัฐจำเป็นต้องมีการกำหนดแผนให้มีการระบุขั้นตอนการกระจายอำนาจ โดยต้องมีเนื้อหาที่ สำคัญ คือ

1) กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐ กับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นด้วยตนเอง

2) การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากร ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยต้องคำนึง ภาระหน้าที่ของรัฐกับท้องถิ่นด้วยตนเอง

3) ให้มีคณะกรรมการในลักษณะไตรภาคี ประกอบด้วยผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีจำนวนฝ่ายละเท่า ๆ กัน เพื่อทำหน้าที่จัดทำแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นและทำหน้าที่ในการทบทวนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และการจัดสรรภาษีอากรทุก 5 ปี ในการทบทวนดังกล่าวเมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและแจ้งให้รัฐสภาทราบ โดยไม่ต้องผ่าน กระบวนการนิติบัญญัติ

เมื่อมีการกระจายอำนาจทางปกครองแล้วก็จำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจทางการคลังควบคู่กันไปด้วย เพื่อเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองและตัดสินใจใช้จ่ายเพื่อผลิตบริการต่าง ๆ สำหรับท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้นปัญหาที่รัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีว่าใครควรจะเก็บภาษีอากรประเภทไหนจึงจะเป็นการเหมาะสมที่สุด ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

1. ภาษีอากรที่รัฐบาลควรจะเป็นผู้เก็บ โดยทั่วไปแล้วภาษีอากรที่รัฐบาลควรจะเป็นผู้เก็บนั้นจะเป็นภาษีอากรที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากรัฐบาลกลางจะมีความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากมาย ดังนั้นรัฐบาลจึงต้องมีอำนาจการจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ ดังนี้

1) ภาษีอากรที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศซึ่งรวมถึงการรักษารัฐธรรมนูญของดุลการชำระเงิน ได้แก่ ภาษีศุลกากร (customs duties) ของสินค้าที่ส่งออก (ภาษีขาออก) และนำเข้าประเทศ (ภาษีขาเข้า)

2) ภาษีอากรที่เกี่ยวกับการรักษาเสถียรภาพของเศรษฐกิจภายในประเทศ รัฐบาลจะพยายามป้องกันภาวะเงินเฟ้อและพยายามให้อัตราการจ้างงานของประเทศอยู่ในระดับสูง ภาษีอากรที่รัฐบาลมักจะใช้เป็นเครื่องมือ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบที่ก้าวหน้าและภาษีเงินได้ของนิติบุคคล รายได้ของภาษีดังกล่าวมักจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะการทางเศรษฐกิจของประเทศ ภาษีการค้าในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาษีการค้าปลีก การค้าส่ง ภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น

3) ภาษีอากรที่เกี่ยวกับการกระจายรายได้และความมั่งคั่งของสังคม ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบที่ก้าวหน้า ภาษีที่เกี่ยวกับการตายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น อากรมรดก (Estate tax) อากรรับมรดก (Inheritance tax) ภาษีการให้โดยเสนหา (Gift tax) ภาษีที่เก็บจากมูลค่าของทรัพย์สินที่เพิ่มขึ้น (Capital gains tax) และภาษีทรัพย์สิน (Property tax) ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาษีที่ดิน ภาษีเกี่ยวกับสิ่งปลูกสร้าง ภาษียรถยนต์ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาถึงภาษีอากรต่าง ๆ ที่จัดเก็บในแต่ละประเภทแล้ว สังเกตได้ว่าภาษีเกือบทั้งหมดจะเข้าลักษณะของภาษีอากรทั้งสามประเภทดังกล่าวที่รัฐบาลควรจะเป็นผู้ควบคุมหรือมีอำนาจในการจัดเก็บ ดังนั้นปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ต้องพิจารณา คือ ภาษีอากรใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นผู้จัดเก็บ โดยทั่วไปแล้วภาษีอากรที่รัฐบาลจะมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการจัดเก็บนั้นอาจพิจารณาได้ดังนี้

1. ภาษีอากรที่มอบอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละระดับต่าง ๆ ก็มีความต้องการที่จะใช้เงิน ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นที่จะต้องพิจารณามอบอำนาจจัดเก็บภาษีอากรบางอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมักพิจารณาหลักการสำคัญสองประการดังนี้

1) ภาษีที่เก็บตามหลักผลประโยชน์ที่ได้รับ กล่าวคือ ประชาชนผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะ ควรจะต้องเป็นผู้เสียภาษีอากร เพื่อนำมาใช้ในการผลิตบริการนั้น ซึ่งจะมีผลเท่ากับว่าประชาชนเป็นผู้จ่ายเงินเพื่อซื้อบริการสาธารณะโดยปริยายนั่นเอง

2) พิจารณาถึงความสามารถหรือความพยายามในการจัดเก็บ รายได้ของภาษีอากรบางประเภทนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับฐานและอัตราของภาษีแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความสามารถหรือความพยายามในการจัดเก็บภาษีอากรดังกล่าวด้วย ในเรื่องนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีข้อได้เปรียบเหนือรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีอากรบางประเภท เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับการเสียภาษีและผู้เสียภาษีมีความสนใจที่จะเสียภาษีให้แก่ท้องถิ่นมากกว่าให้รัฐบาล

ภาษีที่รัฐบาลมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บนั้นจะมีลักษณะของบริการสาธารณะบางอย่างที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับจะเป็นผู้จัดสรร ได้แก่ การป้องกันภัย การอำนวยความสะดวกในการขนส่ง บริการจัดหาน้ำสะอาดและสิ่งสาธารณูปโภคอื่น ๆ เช่น ไฟฟ้าหรือการจัดเก็บขยะมูลฝอย การจัดสวนสาธารณะ การรักษาความสงบของท้องถิ่น บริการสาธารณสุขและการศึกษาในระดับท้องถิ่นนั้น อย่างไรก็ตามการจัดเก็บภาษีเพื่อนำมาใช้จ่ายในการผลิตบริการเหล่านั้น ต้องคำนึงถึงฐานะหรือความสามารถของผู้เสียภาษี (Ability to pay principle) เป็นสำคัญและในกรณีของการผลิตบริการเหล่านี้รัฐบาลจำเป็นที่จะต้องให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

2. ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเก็บภาษีอากรบางอย่างร่วมกับรัฐบาล ความจำเป็นในเรื่องของรายได้ที่จะต้องจ่ายเพื่อทำนุบำรุงท้องถิ่นนั้น รัฐบาลอาจจะยอมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมกับรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีอากรบางอย่างซึ่งเรียกว่า “Surcharged Tax” หรือ “Supplement Tax” ที่จัดเก็บจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ลักษณะของภาษีชนิดนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะใช้ภาษีอากรบางอย่างที่รัฐบาลจัดเก็บอยู่แล้วเป็นรากฐานในการเก็บภาษีของท้องถิ่น เช่น ภาษีรายได้ท้องถิ่น (Static income tax) หรือ ภาษีการค้าที่เทศบาลจัดเก็บเพิ่มเป็นต้น ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเพิ่มนั้นอาจจะแบ่งออกได้สองชนิด คือ

1) ภาษีที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเอง (Pure tax supplement) ภาษีชนิดนี้ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำการจัดเก็บภาษีที่เพิ่มขึ้นเอง โดยมีหน่วยงานจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะเลือกใช้อัตราภาษีที่ตนจะเก็บเพิ่มนั้นได้ตามความเหมาะสมของท้องถิ่น

2) ภาษีที่ท้องถิ่นให้รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บให้ (The tax piggybacking) ภาษีชนิดนี้ รัฐบาลจะมอบอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับมีสิทธิจัดเก็บภาษีอากรบางชนิดเพิ่มขึ้นตามอัตราที่รัฐบาลกำหนดให้ แต่หน่วยงานของรัฐบาลจะเป็นผู้จัดเก็บเอง เช่น การจัดเก็บภาษีการค้าในเทศบาล ภาษีแบบนี้มีลักษณะเป็นการแบ่งรายได้จากรัฐบาล หรือเรียกว่า “Revenue sharing”

3. รัฐบาลแบ่งรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งรายได้ของภาษีอากรบางชนิดที่รัฐบาลจัดเก็บได้แต่ละท้องถิ่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเรียกว่า “Tax sharing” ในบางกรณี รัฐบาลอาจจะแบ่งรายได้ที่เก็บได้ในท้องถิ่นนั้นแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอัตราส่วนที่กำหนด ซึ่งเรียกว่า “Revenue sharing” การแบ่งส่วนรายได้ทั้งสองรูปดังกล่าวมีลักษณะคล้ายคลึงกันมาก จะแตกต่างกันก็เฉพาะแต่รายได้ที่รัฐบาลจะแบ่งให้ จะครอบคลุมกว้างขวางมากน้อยแค่ไหน รูปแบบของการแบ่งสรรรายได้นั้นยังแบ่งออกได้อีกสองชนิดด้วยกัน ดังนี้

1) การแบ่งส่วนรายได้โดยมีเงื่อนไข (Condition revenue sharing) ซึ่งหมายถึง การพิจารณาแบ่งรายได้ภาษีอากรที่รัฐบาลจัดเก็บได้ในแต่ละท้องถิ่น รัฐบาลจะพิจารณาให้ตามความเหมาะสม โดยใช้ปัจจัยหรือหลักการบางอย่างเป็นบรรทัดฐานในการแบ่งรายได้ซึ่งมักจะพิจารณาถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

(1) พิจารณาถึงรายได้ของประชาชนในท้องถิ่น รัฐบาลอาจจะแบ่งส่วนรายได้ให้แก่ท้องถิ่นที่ประชากรมีรายได้ต่อหัว (per capital income) ต่ำในอัตราที่สูง ส่วนท้องถิ่นที่มีรายได้ต่อหัวสูง รัฐบาลอาจจะแบ่งรายได้ในอัตราที่ต่ำหรืออาจจะไม่ให้เลยก็ได้

(2) พิจารณาถึงความเจริญของแต่ละภูมิภาค ในกรณีที่รัฐบาลต้องการกระจายความเจริญให้แก่ภูมิภาคต่าง ๆ อย่างทั่วถึง หรือต้องเน้นการพัฒนาในภูมิภาคใดภูมิภาคหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น รัฐบาลอาจจะกำหนดอัตราส่วนรายได้ที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละภูมิภาคได้ตามความเหมาะสม

(3) พิจารณาถึงจำนวนประชากรในแต่ละท้องถิ่น

(4) พิจารณาถึงเหตุผลทางการเมือง

2) การแบ่งส่วนรายได้ที่ไม่มีเงื่อนไข (Unconditional Revenue Sharing) หมายถึง การที่รัฐบาลพิจารณาแบ่งรายได้ที่จัดเก็บได้ในแต่ละท้องถิ่น ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ มากนัก เช่น รัฐบาลอาจจะกำหนดแบ่งรายได้ที่จัดเก็บได้ในแต่ละท้องถิ่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นร้อยละ 10 ของภาษีอากรที่จัดเก็บได้เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการแบ่งส่วนรายได้โดยไม่มีเงื่อนไข อาจจะทำให้เกิดความแตกต่างในทางการคลังระหว่างท้องถิ่นมีมากขึ้น ทั้งนี้เพราะว่าท้องถิ่นที่มีรายได้สูงขึ้นนั้นก็จะได้รับส่วนแบ่งรายได้มากกว่าท้องถิ่นที่มีรายได้ต่ำ นอกเสียจากว่ารัฐบาลจะกำหนดอัตราส่วนแบ่งรายได้ให้แก่ท้องถิ่นในอัตราส่วนที่แตกต่างกัน

4. รายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะได้รับรายได้จากแหล่งอื่นอีก เช่น

1) รายได้จากการประกอบกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เป็นผู้ผูกขาดการขายสินค้าหรือบริการ หรือผูกขาดการประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับการพนัน เป็นต้น

2) การได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล (Grant-in-aid) โดยปกติแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะได้รับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาลในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบทั่วไป (General grants) หรือในรูปแบบที่มีเงื่อนไข (Selective grants) หรือบางกรณีที่รัฐบาลอาจจะกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องออกเงินร่วมสมทบกับเงินช่วยเหลือที่ได้รับจากรัฐบาล (Matching grants) หรืออาจจะให้เงินช่วยเหลือแบบให้เปล่า (Nonmatching grants)

นอกจากนี้หากพิจารณาถึงระบบภาษีร่วมการจัดสรร การแบ่งสรรรายได้ระหว่างรัฐบาลระดับชาติและระดับล่าง (จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) นั้น นอกจากจะใช้ระบบการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายแล้ว รัฐบาลยังสามารถใช้ระบบภาษีร่วม (Revenue-Sharing taxes) ได้อีกด้วย คำว่า ภาษีร่วมในที่นี้ หมายถึง ภาษีที่เป็นฐานรายได้ร่วมกันระหว่างรัฐบาลระดับชาติและ ระดับล่าง (จังหวัด

และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) นั่นเอง ภาษีที่นิยมใช้เป็นฐานภาษีร่วม คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีการค้าหรือภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีทรัพย์สิน (เฉพาะที่เก็บจากอสังหาริมทรัพย์บางประเภท) ภาษี Capital gain tax ภาษีสรรพสามิต และภาษีที่เก็บจากการผลิตและการบริโภคอีกหลายประเภท ฯลฯ เป็นต้น

รัฐบาลควรพัฒนาระบบภาษีร่วมขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกระจายความเจริญสู่จังหวัดและท้องถิ่น ระบบภาษีร่วมจะช่วยสร้างดุลยภาพระหว่าง “ผลประโยชน์ภาระของการพัฒนา” ทั้งนี้เพราะรัฐบาลในระดับต่าง ๆ ทั้งระดับชาติ ภูมิภาคและท้องถิ่น ล้วนมีรายจ่ายในการจัดทำกิจกรรมเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจซึ่งก่อให้เกิดฐานภาษีขึ้นขึ้น (เช่น รัฐบาลระดับชาติและท้องถิ่นร่วมกันส่งเสริมการลงทุนในท้องถิ่นอันก่อให้เกิดรายได้ การจ้างงาน การซื้อขายและการบริโภค) ดังนั้นควรมีส่วนในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้ทรัพย์สินหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจเหล่านั้นนั้นร่วมกัน

เป้าหมายการกระจายอำนาจทางการคลัง สิ่งที่ต้องพิจารณาถึงเนื้อหาหลักๆ 4 ประการดังนี้

1. ระบบการคลังที่สนับสนุนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับโครงสร้างระบบงบประมาณที่มีลักษณะ “แยกส่วนต่างคนต่างทำ” (Fragmented Budgeting) ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้เป็นระบบงบประมาณแบบบูรณาการในระดับพื้นที่ปฏิบัติการ (Are-Integrated-Program Budgeting) โดยมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดและท้องถิ่นเป็นเครื่องชี้นำ

2. ระบบการคลังที่ช่วยสร้างดุลยภาพระหว่าง “ผลประโยชน์ภาระของการพัฒนา” ในระดับจังหวัดและท้องถิ่น

3. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคล่องตัวและมีเสถียรภาพทางการคลัง

4. ระบบการควบคุมทางการคลังที่เน้นการประเมินผลงาน (Performance audit) เป็นหลัก และใช้มาตรการด้านบริการเสริม ยกเลิก/ผ่อนปรนการควบคุมแบบดั้งเดิมที่ใช้วิธีการอนุมัติ อนุญาต ฯลฯ และควบคุมปัจจัยการผลิต (Input control) แบบต่าง ๆ ผ่านงบประมาณแผ่นดิน

ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการกระจายอำนาจทางการคลังเพื่อให้อิสระกับท้องถิ่นอย่างแท้จริงในการจัดหางบประมาณของตนเองได้ ในการนี้รัฐบาลจะต้องยกเลิกมาตรการต่าง ๆ ที่ใช้ควบคุมการบริหารการคลังและงบประมาณของท้องถิ่นที่เป็นอุปสรรค เป็นต้นว่าเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างองค์กรการบริหารงานบุคคล การบริหารงานพัสดุ การเก็บรักษาและการเบิกจ่ายเงินบางประเภท โดยมีองค์ประกอบของคณะกรรมการลักษณะไตรภาคี ดังเช่น ในกรณีของเทศบาลให้มีคณะกรรมการกลางข้าราชการเทศบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานกรรมการ มีลักษณะไตรภาคีและรองอธิบดีกรมการปกครองเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาล แต่ละแห่งมีคณะกรรมการข้าราชการเทศบาล โดยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานมีลักษณะไตรภาคีและปลัดเทศบาลเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์และดำเนินการด้านบริหารงานบุคคลในเทศบาลนั้น กำหนดอัตราตำแหน่ง อัตราเงินเดือนและประโยชน์ตอบแทนอื่น วางหลักเกณฑ์การบรรจุแต่งตั้ง โอนย้ายและการดำเนินการทางวินัย ตลอดจนพัฒนาบุคคล จัดทำงบประมาณ เป็นต้น

2. หลักการควบคุมความชอบด้วยกฎหมายการกระทำในทางปกครองที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน) ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น เป็นการวางรูปแบบในแง่ของโครงสร้างความสัมพันธ์ของราชการแต่ละส่วนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ของส่วนราชการส่วนกลางที่มีต่อราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น หรือในระหว่างส่วนภูมิภาคกับส่วนท้องถิ่น รวมทั้งความสัมพันธ์ขององค์กรภายในส่วนราชการต่าง ๆ เองด้วย ซึ่งในลักษณะของความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ในระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ จะเป็นลักษณะรูปแบบการบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ในกรณีของความสัมพันธ์ของส่วนราชการส่วนกลางที่มีต่อราชการส่วนภูมิภาค จะเป็นไปในลักษณะของการแบ่งอำนาจการปกครองจากส่วนกลาง โดยให้ราชการส่วนภูมิภาคเป็นตัวแทนของราชการส่วนกลางในการประสานงานกับส่วนราชการส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยมองว่าหากจะพิจารณาความหมายและความแตกต่างของการควบคุมบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ซึ่งจะต้องพิจารณาควบคู่กันไปด้วยเสมอก็คือ การใช้อำนาจอตุพนิชทั้งที่เป็นอำนาจอตุพนิชและอำนาจอผูกพันในการที่จะมีการกระทำในทางปกครองต่อองค์กรหรือหน่วยงาน บุคคลตามระดับสายงานลงมา จึงเป็นเหตุให้ต้องมีหลักประกันควบคุมการใช้ดุลพินิจ เพื่อเป็นหลักประกันขั้นพื้นฐานถึงการทำงานโดยอิสระภายใต้การกำกับดูแลในขอบอำนาจที่มีกฎหมายให้อำนาจไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการควบคุมความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครองที่แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การควบคุมการบังคับบัญชาได้แก่ ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจทั่วไปที่ตนมีอยู่เหนือผู้ใต้บังคับบัญชากระทำการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายและความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา หากพบการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชามีอำนาจที่จะยกเลิกเพิกถอนหรือแก้ไขการกระทำนั้นได้ การควบคุมบังคับบัญชาอาจกระทำต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยพลการก็ได้

2. ส่วนการกำกับดูแลเป็นกรณีที่ราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคใช้อำนาจตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(ราชการส่วนท้องถิ่น) เช่น กรณีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัดตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของร่างเทศบัญญัติที่เทศบาลต่าง ๆ ได้จัดทำขึ้นและหากเห็นว่าการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ชอบด้วยกฎหมาย ราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคก็มีอำนาจที่จะไม่อนุมัติให้การกระทำนั้นมีผลบังคับใช้หรือใช้อำนาจยกเลิกเพิกถอนการกระทำนั้นแล้วแต่กรณี

3. การควบคุมบังคับบัญชากับการกำกับดูแล มีความแตกต่างกันในสาระสำคัญ 2 ประการ

- 1) อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่จะควบคุมการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชานั้นเป็นอำนาจทั่วไปที่เกิดขึ้นจากการจัดระเบียบภายในหน่วยงาน ไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ แต่อำนาจของผู้กำกับดูแลที่จะควบคุมการกระทำของผู้อยู่ภายใต้การกำกับดูแล เป็นอำนาจที่ต้องมีกฎหมายบัญญัติให้ไว้โดยเฉพาะและผู้กำกับดูแลจะใช้อำนาจควบคุมเกินขอบเขตที่กฎหมายกำหนดมิได้

2) ผู้บังคับบัญชามีอำนาจควบคุมการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทั้งในแง่ของความชอบด้วยกฎหมายและความเหมาะสม แต่โดยปกติผู้กำกับดูแลจะมีอำนาจควบคุมกำกับดูแลได้เฉพาะแต่ในแง่ความชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น จะก้าวล่วงเข้าไปควบคุมความเหมาะสมของการกระทำมิได้ เพราะจะเป็นการกระทำที่ทำลายความเป็นอิสระ (autonomy) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

2.6.1 บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบล โดยใช้ชื่อว่า “สภาตำบลโคกไทย” และได้ ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 และ ใช้ชื่อว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ตั้งอยู่ที่ 99/1 ม.4 บ้านหนองเกตุ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอศรีมโหสถ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอศรีมโหสถประมาณ 10 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบล ตำบลโคกปึก อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ทางทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ทางทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหัวหว้า อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ทางทิศตะวันออก และทิศตะวันตกจะติดต่อกับตำบลโคกปึก อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 26,480 ไร่ หรือ 46 ตารางกิโลเมตร มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้านและมีจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 7 คน

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านสระข่อย	766	671	750	1,421
2	บ้านโคกมอญ	180	220	248	468
3	บ้านโคกไทย	273	341	383	724
4	บ้านหนองเกตุ	297	369	407	776
5	บ้านโป่งตะเคียน	1,679	1,093	1,104	2,197
6	บ้านหนองแสง	104	159	142	301
7	บ้านโคกพนมดี	601	723	813	1,536
รวม		3,900	3,576	3,847	7,423

ที่มา : ข้อมูลสถิติจำนวนประชากร ข้อมูล กรกฎาคม 2568 (สำนักงานอำเภอโคกไทย, 2568)

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลโคกไทยมีลักษณะเป็นพื้นที่ราบทางทิศตะวันตก และทิศใต้สลับกับพื้นที่ราบสูงทางทิศเหนือ และทิศตะวันออก มีแหล่งน้ำที่สำคัญคือคลองชวดโพธิ์ซึ่งไหลผ่านหมู่ที่ 3,4,5,6,7 และมีถนนสายสำคัญคือ ถนนสาย 3011 บ้านโคกไทย-ศิริ และถนนสายแยกสุวินทวงศ์ บ้านโคกพนมดี

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะสภาพภูมิอากาศ อุดมภูมิและความชื้นอยู่กับฤดูกาล ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์-เมษายน ของทุกปี ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-ตุลาคม ของทุกปี ส่วนฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน-มกราคม ของทุกปี

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่ตำบลโคกไทยในหมู่ที่ 1,2,3 เป็นดินดำสามารถอุ้มน้ำได้ดีเหมาะสำหรับ ทำการเพาะปลูกพืชจำพวกข้าวและพื้นที่ในหมู่ที่ 4,5,6,7 พื้นดินส่วนใหญ่เป็นดินปนกรวดปนทรายซึ่งอุ้มน้ำ ได้ไม่ดีจึงเหมาะแก่การปลูกพืชที่ใช้น้ำน้อย เช่น มันสำปะหลัง

ลักษณะของแม่น้ำ

ตำบลโคกไทย มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญอยู่สองสายด้วยกัน คือ สายที่ 1 คลองโคกมอญ หมู่ที่ 2 ตำบลโคกไทยไหลไปบรรจบกับหมู่ที่ 7 ตำบลโคกปีบ และสายที่ 2 คลองชวดโพธิ์ ไหลผ่านหมู่ที่ 3,4,5,6,7 ส่วนแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น บ่อน้ำตื้น จำนวน 374 แห่ง บ่อน้ำบาดาล จำนวน 37 แห่ง ประปาจำนวน 7 แห่ง ดังนี้

ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 1	จำนวนผู้ใช้น้ำ	139	ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 2	จำนวนผู้ใช้น้ำ	277	ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3	จำนวนผู้ใช้น้ำ	224	ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 4	จำนวนผู้ใช้น้ำ	321	ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 5	จำนวนผู้ใช้น้ำ	245	ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 6	จำนวนผู้ใช้น้ำ	279	ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 7	จำนวนผู้ใช้น้ำ	136	ครัวเรือน

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลโคกไทยเป็นพื้นที่ราบสลับพื้นที่ราบสูง มีพื้นที่ป่าไม้และมีพื้นที่เป็นป่าชุมชนที่หมู่ที่ 1,4,5,6,7 พืชพรรณส่วนใหญ่ที่ขึ้นในพื้นที่ป่าเป็นไม้เบญจพรรณ ไม้ที่สำคัญ คือ ยางนา ประดู่ และไม้เบญจพรรณ อื่น ๆ ที่สามารถเติบโตได้ดีในพื้นที่ราบสูง

ลักษณะสภาพทางสังคม ด้านการศึกษา มีสถาบันการศึกษา (Academic) มีโรงเรียนระดับ ประถมศึกษา 4 แห่ง และระดับมัธยมศึกษา 1 แห่ง ระดับก่อนวัยเรียน 5 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนระดับประถมศึกษา
 - (1) โรงเรียนวัดสระข่อย
 - (2) โรงเรียนวัดแสงสว่าง

- (3) โรงเรียนบ้านโป่งตะเคียน
- (4) โรงเรียนบ้านโคกพนมดี
2. โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ได้แก่ โรงเรียนบ้านโป่งตะเคียน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4 แห่ง ได้แก่
 - (1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสระข่อย
 - (2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านวัดแสงสว่าง
 - (3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโป่งตะเคียน
 - (4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกพนมดี

ลักษณะสาธารณสุข สถานบริการสาธารณสุขในตำบลโคกไทย มี 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านหนองเกตุและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านโคกพนมดี

ลักษณะการดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีป้อมยามสายตรวจ 1 แห่ง ตั้งอยู่ ถนนสายสุวินทวงศ์ และมีการจัด อปพร. ออกตรวจรักษาความสงบเรียบร้อยร่วมกับตำรวจ ด้านยาเสพติดจะมีศูนย์การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 1 แห่ง และมีสมาชิก อปพร. จำนวน 33 คน ด้านสังคมสงเคราะห์ สรุปตารางผู้ได้รับการสังคมสงเคราะห์ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ดังนี้

ตารางที่ 2.2 จำนวนผู้ได้รับการสังคมสงเคราะห์ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

หมู่ที่	จำนวนผู้ได้รับการสังคมสงเคราะห์			รวม (คน)
	ผู้สูงอายุ	ผู้พิการ	ผู้ป่วยเอดส์	
1	266	46	1	313
2	107	16	-	123
3	170	27	1	198
4	156	16	-	172
5	242	37	-	279
6	47	10	-	57
7	268	53	-	321

ลักษณะระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง ถนนสายหลัก 2 สาย ถนน คสล 22 สาย ถนนลาดยาง 2 สาย ถนนลูกรัง 4 สาย ถนนดิน 21 สาย การไฟฟ้า ไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน การสื่อสาร มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน 9 แห่ง

ลักษณะระบบเศรษฐกิจ

ในพื้นที่ตำบลโคกไทยไม่ค่อยมีบทบาททางด้านเศรษฐกิจที่ชัดเจนและกว้างขวางมากนัก ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพหลักคือการประกอบอาชีพเกษตรกรรม พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ไร่ สวน รองลงมาเป็นพื้นที่นา ในขณะที่เดียวกันครัวเรือนเกษตรกรรมจะมีการเลี้ยงสัตว์ควบคู่ไปกับการเพาะปลูก เป็นอาชีพเสริม ได้แก่ การเลี้ยงวัว ควาย สุกร และไก่ อาชีพนอกภาคเกษตร รับจ้าง 20%, ค้าขาย 10%, และอาชีพอื่น ๆ 10% ในส่วนของโรงงานอุตสาหกรรม ที่อยู่ในการควบคุมดูแลในองค์การบริหารส่วน ตำบลโคกไทย มีจำนวนทั้งหมด 21 แห่ง ได้แก่

1. บริษัท เอส อาร์ ไทรม์ จำกัด
2. บริษัท วัฒนไพศาล เอ็นจิเนียริง จำกัด
3. บริษัท คูราซิกิ สยามรับเบอร์ จำกัด
4. บริษัท ไทยเฮอริค จำกัด
5. บริษัท บางกอกอินดัสเตรียลบอยเลอร์ จำกัด
6. บริษัท สหภา จำกัด
7. บริษัท สีน่า . พี .แอล เอ็นจิเนียริง จำกัด
8. บริษัท สแควร์พาวเนลซิสเต็มส์ จำกัด
9. บริษัท ซี.พี.เอฟ.ประเทศไทย จำกัด
10. บริษัท อินเตอร์ออร์แกนิก จำกัด
11. บริษัท อเมริกัน มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
12. บริษัท ฮีโน่ ปราจีน 304 จำกัด
13. บริษัท ยูโทเปีย จำกัด
14. บริษัท แทรนิตซอร์ จำกัด
15. บริษัท กรุงเทพผลิตผลอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด
16. บริษัท ที.เอส.แอล อุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด
17. บริษัท มิสเตอร์ฟิค จำกัด
18. บริษัท ยูสตอเรจ อีคิเปเมนต์ จำกัด
19. บริษัท ศรีมโหสถ พลาสติก จำกัด
20. บริษัท พี พี เอ แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด
21. หจก. ฉัตรทองคำ

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ด้านการเกษตรทำนา 494 ครัวเรือน 14,100 ไร่ ผลผลิตส่วนใหญ่ประมาณ 450 กิโลกรัมต่อไร่ ทำสวน 94 ครัวเรือน 445 ไร่ แหล่งน้ำทางการเกษตร มีแหล่งน้ำธรรมชาติ คลองและหนองน้ำ/บึง อยู่ 5 แห่ง แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น เป็นสระน้ำ 21 แห่ง แหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) บ่อบาดาลสาธารณะ 37 แห่ง บ่อน้ำตื้นสาธารณะ 374 แห่ง ประปาหมู่บ้าน 7 แห่ง ระบบ

ประปา (การประปาส่วนภูมิภาค) 4 แห่ง แม้จะมีแหล่งน้ำการเกษตรแต่ก็ยังไม่เพียงพอความต้องการแหล่งน้ำทางการเกษตรเพิ่มขึ้นจากที่มีอยู่ตามข้อมูลข้างต้น

ลักษณะความเชื่อด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

สถาบันทางศาสนา (Religion Institute) มีทั้งหมด 6 วัด 2 สำนักสงฆ์ ได้แก่

1. วัดสระมรกต	หมู่ที่ 1
2. วัดสระข่อย	หมู่ที่ 1
3. วัดแสงสว่าง	หมู่ที่ 2
4. วัดหนองเกตุ	หมู่ที่ 4
5. วัดโป่งตะเคียน	หมู่ที่ 5
6. วัดโคกพนมดี	หมู่ที่ 7
7. สำนักสงฆ์สวนป่าคีรี	หมู่ที่ 5
8. สำนักสงฆ์มงคล จันทร์ศรี	หมู่ที่ 5

ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณี

ประเพณีวันสงกรานต์	ประมาณเดือนเมษายน
ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา	ประมาณเดือนกรกฎาคม
ประเพณีงานลอยกระทง	ประมาณเดือนพฤศจิกายน

งานประจำปี

งานมาฆปุรณิมาปราจีน	ประมาณเดือนพฤศจิกายน
---------------------	----------------------

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นประชากรแฝง ภาษาที่ใช้จะมีทั้งภาษากลาง และภาษาพวน นอกจากนี้ยังมีสินค้า OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ที่พัฒนามาจากภูมิปัญญาท้องถิ่นอีกหลายผลิตภัณฑ์

ลักษณะทรัพยากรธรรมชาติ

ตำบลโคกไทย ประกอบด้วย 7 หมู่บ้าน สภาพพื้นที่โดยรวมเป็นที่ราบลุ่ม สลับที่ราบสูงมีพื้นที่ป่าอยู่หมู่ที่ 5,6 และหมู่ที่ 7 ที่ดินสาธารณะประโยชน์ 31 แห่ง ผู้นำหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้าน มีความตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรป่าไม้ จึงได้พัฒนาพื้นที่สาธารณะประโยชน์ด้วยการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน พร้อมทั้งได้สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติของตำบลอย่างสม่ำเสมอ แต่ประชาชนบางส่วนก็มีความจำเป็นที่ต้องพึ่งพาการใช้ประโยชน์จากป่าโดยเข้าไปใช้ทรัพยากรจากป่าชุมชนของหมู่บ้านใกล้เคียงพร้อมทั้งปฏิบัติตามกฎระเบียบของหมู่บ้านนั้น ๆ

ดังนั้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตำบลโคกไทย จึงมีลักษณะพิเศษที่แสดงถึงความเชื่อมโยงประสานระหว่างบ้านที่มีพื้นที่ป่าและบ้านที่ไม่มีพื้นที่ป่า ความตระหนักในสำคัญของการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรระดับตำบลไม่มีการแบ่งแยกเป็นหมู่บ้านที่มีป่าหรือไม่มีป่า

2.6.2 การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย มีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่นิติบัญญัติและควบคุมฝ่ายบริหารประกอบด้วยสมาชิก ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเรียกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 7 คนอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาคนหนึ่งและรอง ประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยตามมติของสภา องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่บริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติและนโยบายซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำนวน 2 คน เลขานุการ จำนวน 1 คน

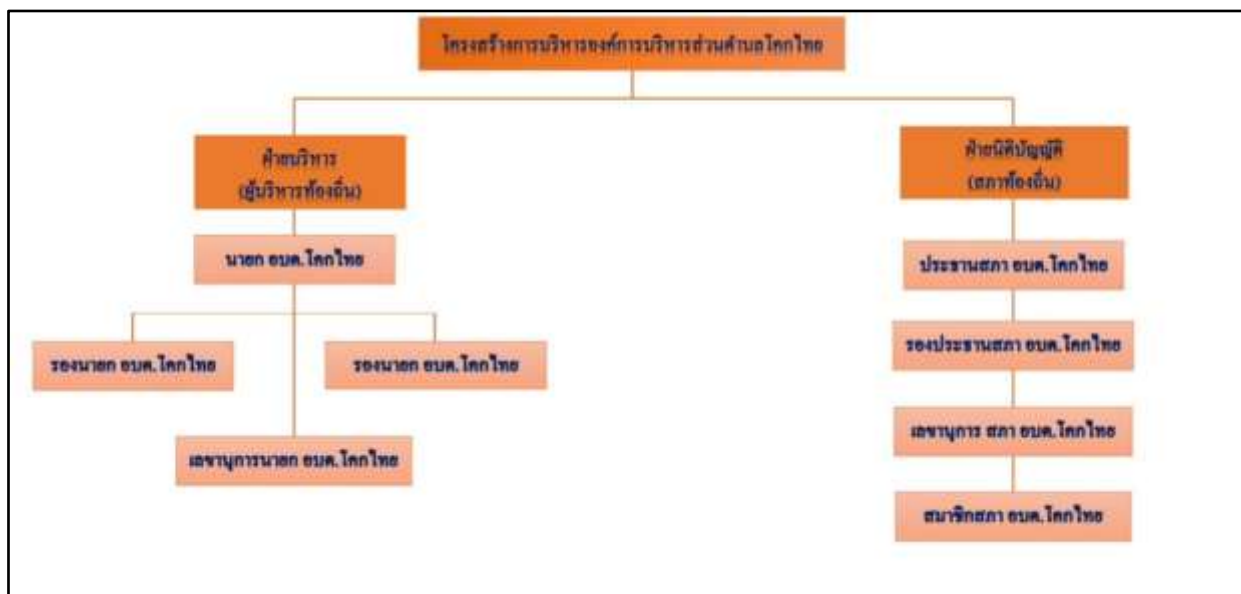
ทั้งนี้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานองคการบริหารส่วนตำบล และลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลรองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย โครงสร้าง และอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างคล่องตัว และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบการบริหารงาน ดังนี้

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

1. นายเปี่ยม ฉัตรชูสิน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย
2. นายไสว มหาอุต รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย
3. นายสุชิน วงษ์เทศ เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำนวน 7 คน

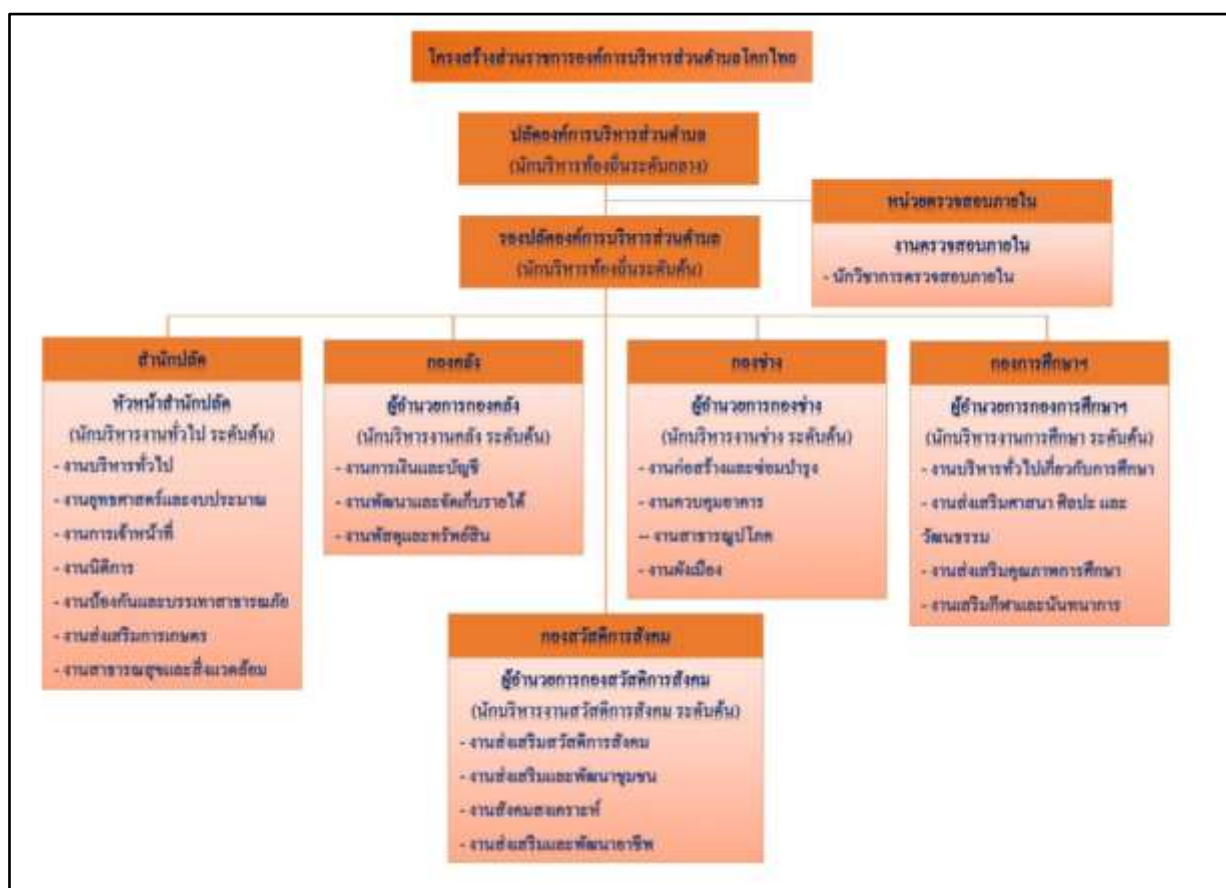
1. นายศุภกร สังวรณั ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย
2. นายธีรวัชร ชาสังข์ รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย
3. นายสมนึก ทองกัณฑา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย หมู่ที่ 1
4. นายมานะ บัวส่องใส สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย หมู่ที่ 3
5. นางสาวพรพรรณ วงษา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย หมู่ที่ 4
6. นายทองอินทร์ เอื้อเพื่อ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย หมู่ที่ 5
7. นายสมพงษ์ ชะลิตะ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย หมู่ที่ 6
8. นายปรีดา นกอยู่ เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างทางการบริหารฝ่ายข้าราชการการเมือง



ภาพที่ 2.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย



ภาพที่ 2.3 แสดงโครงสร้างทางการบริหารฝ่ายข้าราชการประจำ



ภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างหัวหน้าส่วนราชการ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกอย่าง ยกเว้นด้านอาคารสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงาน กองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน คือ มีความพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาและภูมิถิ่นกำเนิดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผู้บริหาร อมรรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือประชาชนผู้มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลสบปราบ ทั้ง 5 กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาและ กองสาธารณสุข จำนวน 376 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 353 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.88 โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและแบบปลายเปิด ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาและได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญโดยมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.8285 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1.ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านข้อมูล

ข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) 2. ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวกของ สถานที่ให้บริการ ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของงานบริการนอกจากนี้ ผลการวิจัย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการ ให้บริการแตกต่างกัน 3. ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุดต้องการให้สำนักงาน เทศบาลตำบลสบปราบ เน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษ ในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุด สามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำและข้อคิดเห็นอื่นๆของประชาชนผู้มารับ บริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบจัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิมและให้ ความสำคัญต่องานประเพณีต่าง ๆ

พัทธยากร ดีสวาสดี (2550) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายกองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมฝ่ายกองช่าง ฝ่ายสำนักปลัด และฝ่ายเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งหมดจำนวน 392 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ ตาม สัดส่วนโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ ระหว่าง 2.245 ถึง 5.953 มีค่าความเชื่อมั่น 0.9838 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way analysis of variance ทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วย วิธีของ Scheffe กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1.ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายฝ่ายทุกฝ่ายอยู่ใน ระดับมาก 2.ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศพบว่า ประชาชนเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามอายุสถานภาพและระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมและรายฝ่ายไม่แตกต่างกัน 3. ปัญหาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนางรอง จังหวัด บุรีรัมย์ มีดังนี้ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเสียงตามสายไม่ทั่วถึงทุกชุมชน การบริการรักษาพยาบาลการ ป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดไม่ต่อเนื่อง ถนนในเทศบาลยังไม่สะอาดพอ การจัดสวนหย่อมยังไม่ทั่วถึง ทุกชุมชน สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรคับแคบไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ ให้บริการมีจำนวนน้อยทุกฝ่าย มนตรี นาคลดดา (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็น ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 375 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง จังหวัด สมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียง

ตามลำดับจากมากที่สุด ดังนี้ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลข่าวสาร กระบวนการให้บริการสถานที่และสภาพแวดล้อม และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทอง ที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์(2553) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรีและรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรงเพื่อนำมาเป็นสารสนเทศพัฒนาการบริหารจัดการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสำโรง จำนวน 186 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ(2553) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอดำม่วง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 166 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า 1.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละ

ละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-86 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน”². ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ” “ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ” และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการ”

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอนาขะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอนาขะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.20$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X}=3.40$)และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X}=2.94$) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมีมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.35$)รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) และมีมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=3.58$)

สุพัฒน์ดา ภาราม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซำย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$) โดยมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.97$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.79$) ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{X}=3.77$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ($\bar{X}=3.49$)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขตตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งจากข้อมูล ณ วันที่เดือน กรกฎาคม 2568 ประชากรทั้งสิ้น 7,423 คนประกอบด้วย (สำนักทะเบียนอำเภอสรีมโหสถ, 2568)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ตามแนวคิดของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

สูตรการคำนวณ

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

โดยที่

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน (e) 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ทั้งนี้ในงานวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษาโดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกและเก็บแบบสอบถาม จากประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ และเก็บข้อมูลในภาคสนาม ซึ่งได้กำหนดความสำคัญของงานในอัตราส่วนที่เท่ากัน คือ สำนักรงานบริการงานละ 100 ชุด ทั้งหมด 4 ภารกิจ

ประกอบไปด้วย (1) ภารกิจที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้ (2) ภารกิจที่ 2 งานด้านโยธา (3) ภารกิจที่ 3 งานด้านการศึกษา และ (4) ภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ชุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยเก็บรวบรวมจากผู้ที่มาขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี และเก็บข้อมูลในภาคสนามในพื้นที่ปกครององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งภายในแบบสอบถาม 1 ชุด จะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ชนิดแบบสำรวจรายการ (Checklist) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี 4 ภารกิจ ได้แก่

ภารกิจที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้

ภารกิจที่ 2 งานด้านโยธา

ภารกิจที่ 3 งานด้านการศึกษา

ภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข

โดยในงานแต่ละด้านทำการสำรวจความพึงพอใจรอบงานในการประเมิน ประกอบด้วย

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยใช้คำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (ล้วน และอังคณา สายยศ, 2536)

เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ มีการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน

ความพึงพอใจมาก 4 คะแนน

ความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน

ความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาพขั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนขั้น} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ ได้แก่

ภารกิจที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้

ภารกิจที่ 2 งานด้านโยธา

ภารกิจที่ 3 งานด้านการศึกษา

ภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.819

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้รับผิดชอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม และคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

3.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

- 1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ
- 2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นการเขียนพรรณนา

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ = (5 - 1) / 5 = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.76 – 5.00	หมายถึง	ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.51 – 4.75	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.26 – 4.50	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 90
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01 – 4.25	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 85
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.76 – 4.00	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 80
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.51 – 3.75	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 75
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.26 – 3.00	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.01 – 3.25	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 65
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.76 – 3.00	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 60
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.51 – 2.75	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 55
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 1.00 – 2.50	หมายถึง	ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6

ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความแสดงความคิดเห็นเหมือน หรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบรายข้อเป็นประเด็นเสนอแนะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ต่อไป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ภารกิจ ดังนี้ 1) ภารกิจที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้ 2) ภารกิจที่ 2 งานด้านโยธา 3) ภารกิจที่ 3 งานด้านการศึกษา และ 4) ภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
- 4.3 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	169	42.25
หญิง	231	57.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	53	13.25
30 - 39 ปี	90	22.50
40 - 49 ปี	149	37.25
50 ปีขึ้นไป	108	27.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมา คือ มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	82	20.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	145	36.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	112	28.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	36	9.00
ปริญญาตรี	23	5.75
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	42	10.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	63	15.75
เกษตรกร/ประมง	197	49.25
พนักงานบริษัท	38	9.50
นักเรียน/นักศึกษา	41	10.25
อื่นๆ ระบุ	19	4.75
รวม	400	100

ตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 63 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพ อื่นๆ เช่น แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	72	18.00
3,000 – 5,000 บาท	110	27.50
5,001 – 10,000 บาท	136	34.00
10,001 – 20,000 บาท	67	16.75
20,001 บาทขึ้นไป	15	3.75
รวม	400	100

ตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 3,000 – 5,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาขอติดต่อรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6.งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้	100	20.0
งานที่ 2 ด้านโยธา	100	20.0
งานที่ 3 ด้านการศึกษา	100	20.0
งานที่ 4 ด้านสาธารณสุข	100	20.0
รวม	400	100

ตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อขอรับบริการงานที่ 1-4 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่า ๆ กัน

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7.ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	265	66.25
3-5 ครั้งต่อปี	122	30.50
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	13	3.25
รวม	400	100

ตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

4.2.1 งานด้านการจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

N=100				
ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน งานด้านการจัดเก็บรายได้	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึง ใจ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.83	0.38	มากที่สุด	3
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.48	มากที่สุด	5
3.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.81	0.41	มากที่สุด	4
4.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.86	0.37	มากที่สุด	1
5.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.78	0.48	มากที่สุด	5
6.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.85	0.36	มากที่สุด	2
7.มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.67	0.43	มากที่สุด	6
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.42	มากที่สุด	
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.83	0.39	มากที่สุด	2
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.42	มากที่สุด	3
3.มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.84	0.49	มากที่สุด	1
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	4

ตารางที่ 4.8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน งานด้านการจัดเก็บรายได้	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	
			ความพึง ใจ	ลำดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.41	มากที่สุด	
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.78	0.48	มากที่สุด	5
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.83	0.40	มากที่สุด	3
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.82	0.40	มากที่สุด	4
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	0.45	มากที่สุด	2
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.79	0.41	มากที่สุด	6
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.86	0.35	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.43	มากที่สุด	
1.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	3
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.68	0.47	มากที่สุด	7
3.มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.70	0.46	มากที่สุด	5
4.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.71	0.46	มากที่สุด	4
5.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด	
6.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด	2
7.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.69	0.46	มากที่สุด	6
8.มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.86	0.35	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	4.79	0.41	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ที่มีต่อ **งานด้านการจัดเก็บรายได้** ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	n = 100 S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.42	96.40	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.43	94.60	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 และ 4.9 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการใน **ภารกิจงานด้านการจัดเก็บรายได้** พบว่า ความพึงพอใจใน **ภาพรวม** **อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79, S.D.=0.41$)** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}=4.82$) เมื่อพิจารณาข้อคำถาม ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับที่มากที่สุด

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79, S.D.=0.41$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ แต่ก็อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73, S.D.=0.43$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

4.2.2 งานด้านโยธา

ตารางที่ 4.10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

N=100				
ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน งานด้านโยธา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึง ใจ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.41	มากที่สุด	
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.78	0.48	มากที่สุด	7
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.83	0.39	มากที่สุด	3
3.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	4.82	0.40	มากที่สุด	4
4.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.84	0.49	มากที่สุด	2
5.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	4.79	0.40	มากที่สุด	6
6.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้าย ประกาศอย่างเหมาะสม	4.86	0.34	มากที่สุด	1
7.มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการ ให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.80	0.42	มากที่สุด	3
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.78	0.45	มากที่สุด	4
3.มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสม กับกิจกรรม/สภาพงาน	4.81	0.39	มากที่สุด	2
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน งานด้านโยธา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	N=100		
		ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึง ใจ	ลำดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.32	มากที่สุด	
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เป็น อย่างดี	4.87	0.33	มากที่สุด	6
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.94	0.24	มากที่สุด	3
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และ เอาใจใส่	4.91	0.28	มากที่สุด	4
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.98	0.35	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและ รวดเร็ว	4.95	0.34	มากที่สุด	2
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	4.90	0.38	มากที่สุด	5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.41	มากที่สุด	
1.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.78	.420	มากที่สุด	4
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.79	0.33	มากที่สุด	3
3.มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.74	.42	มากที่สุด	6
4.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและ เพียงพอ	4.78	0.42	มากที่สุด	4
5.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.80	0.43	มากที่สุด	2
6.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.76	0.46	มากที่สุด	5
7.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.92	0.46	มากที่สุด	1
8.มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.72	0.412	มากที่สุด	7
โดยภาพรวม	4.83	0.38	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อ **งานด้านโยธา** ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100			ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.41	96.20	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.32	98.40	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 และ 4.11 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการใน **ภารกิจงานด้านโยธา** พบว่าความพึงพอใจใน **ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83, S.D.= 0.38$)** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้าย ประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

และอันดับ 2 เช่นกันคือ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด

4.2.3 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน งานด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.43	มากที่สุด	
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.92	0.45	มากที่สุด	1
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.89	0.40	มากที่สุด	2
3.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.88	0.47	มากที่สุด	3
4.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.85	0.43	มากที่สุด	4
5.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	7
6.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.81	0.43	มากที่สุด	6
7.มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.45	มากที่สุด	
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.87	0.43	มากที่สุด	2
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.44	มากที่สุด	4
3.มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.85	0.49	มากที่สุด	3
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.94	0.46	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชนงาน ด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด	
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เป็นอย่างดี	4.96	0.42	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.78	0.42	มากที่สุด	5
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.80	0.43	มากที่สุด	4
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.76	0.45	มากที่สุด	6
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและ รวดเร็ว	4.92	0.46	มากที่สุด	2
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	4.85	0.42	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.43	มากที่สุด	
1.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	3
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.76	0.42	มากที่สุด	5
3.มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.72	0.48	มากที่สุด	7
4.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและ เพียงพอ	4.84	0.47	มากที่สุด	2
5.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	6
6.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.94	0.41	มากที่สุด	1
7.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.78	0.42	มากที่สุด	4
8.มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.71	0.45	มากที่สุด	8
โดยภาพรวม	4.83	0.43	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อ งานด้านการศึกษา ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	n = 100			ระดับความ	ลำดับ
ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	พึงพอใจ	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.43	97.00	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.45	97.40	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.43	95.60	มากที่สุด	4
โดยภาพรวม	4.83	0.43	96.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 และ ตารางที่ 4.11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการใน งานด้านการศึกษา พบว่าความพึงพอใจใน ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.83, S.D.=0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ ที่มีที่จอดรถ สะดวกสบายและเพียงพอ

4.2.4 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

N=100				
ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน งานด้านสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึง ใจ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.43	มากที่สุด	
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.87	0.43	มากที่สุด	2
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.44	มากที่สุด	5
3.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	4.85	0.49	มากที่สุด	4
4.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.89	0.42	มากที่สุด	1
5.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	4.83	0.42	มากที่สุด	6
6.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้าย ประกาศอย่างเหมาะสม	4.85	0.41	มากที่สุด	4
7.มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการ ให้บริการ	4.86	0.41	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด	
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.84	0.42	มากที่สุด	2
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.89	0.39	มากที่สุด	1
3.มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสม กับกิจกรรม/สภาพงาน	4.81	0.44	มากที่สุด	3
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน งานด้านสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	N=100		
		ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึง ใจ	ลำดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.41	มากที่สุด	
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.84	0.36	มากที่สุด	3
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.93	0.35	มากที่สุด	1
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	4.85	0.37	มากที่สุด	2
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.73	0.49	มากที่สุด	6
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.83	0.41	มากที่สุด	4
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.81	0.42	มากที่สุด	5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด	
1.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	4
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.88	0.33	มากที่สุด	1
3.มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.86	0.34	มากที่สุด	3
4.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.75	0.43	มากที่สุด	7
5.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด	6
6.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.87	0.38	มากที่สุด	2
7.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.84	0.37	มากที่สุด	4
8.มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.79	0.43	มากที่สุด	5
โดยภาพรวม	4.84	0.41	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ที่มีต่อ งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	n = 100 S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.43	97.00	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.41	97.00	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม	4.84	0.41	96.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 และ ตารางที่ 4.13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการใน งานด้านสาธารณสุข พบว่าความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}=4.84, S.D.=0.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

อันดับที่ 1 เช่นกันคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ในภาพรวมทั้งหมด จำแนกตามงานในภาพรวม จำแนกตาม ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชนใน 4 มิติของแต่ละด้าน

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ของประชาชน	n = 400			ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ	ระดับ คะแนน
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.42	96.40	มากที่สุด	3	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.43	96.60	มากที่สุด	2	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.39	97.00	มากที่สุด	1	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.41	95.40	มากที่สุด	4	10
โดยภาพรวม	4.81	0.41	96.35	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ในภาพรวม จำแนกตาม ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 96.35 อยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 97.00 อยู่ในระดับ 10
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับ 10
- 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับ 10
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับ 10

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ใน ภาพรวมตามภารกิจงานทั้ง 4 ด้าน

ภารกิจงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย	ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี					
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ลำดับ	ระดับ คะแนน	ระดับ
ภารกิจที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้	4.79	0.41	95.80	3	มากที่สุด	10
ภารกิจที่ 2 งานด้านโยธา	4.83	0.38	96.60	2	มากที่สุด	10
ภารกิจที่ 3 งานด้านการศึกษา	4.83	0.43	96.60	2	มากที่สุด	10
ภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	4.84	0.41	96.80	1	มากที่สุด	10
ภาพรวม	4.82	0.40	96.23		มากที่สุด	10

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.23 อยู่ในระดับ 10 โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

- 1) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับ 10
- 2) ภารกิจงานด้านโยธา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับ 10
- 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 อยู่ในระดับ 10
- 4) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บรายได้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับ 10

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสริมโผล จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน จำนวน 400 ตัวอย่าง จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ ประกอบไปด้วย 1) ภารกิจที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้ 2) ภารกิจที่ 2 งานด้านโยธา 3) ภารกิจที่ 3 งานด้านการศึกษา และ 4) ภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ดัชนีความพึงพอใจที่ประเมิน จำนวน 4 ดัชนีชี้วัดในแต่ละด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการศึกษา มีดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสริมโผล จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมา คือ มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25ตามลำดับ

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของ

กิจการ จำนวน 63 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ

รายได้ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 3,000 – 5,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และจำแนกตามดัชนีชี้วัด ดังนี้

ภารกิจงานด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่า ความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.41)

ภารกิจงานด้านโยธา พบว่าความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.38)

ภารกิจงานด้านการศึกษา พบว่าความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.43) และ

ภารกิจงานด้านสาธารณสุข พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.41)

ภาพรวมอยู่ในระดับ ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.82 โดยคิดเป็น ร้อยละ 96.23 ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน

จำแนกตามดัชนีชี้วัดความพึงพอใจในแต่ละภารกิจ ดังนี้

อันดับแรก คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 97.00

รองลงมา คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 96.60

อันดับสาม คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 96.40 ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

อันดับสุดท้าย คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40

ภาพรวมของ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.81 โดยคิดเป็นร้อยละ 96.35

5.2 อภิปรายผล

จากผลของการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ได้ดังต่อไปนี้

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับสูงชี้ให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ให้ความสำคัญการดูแลสุขภาพของประชาชนในชุมชน จะเห็นได้ว่า มีโรคติดต่อได้อุบัติขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูงต้องป้องกัน ปกป้อง ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ อีกทั้งให้ความสำคัญกับภารกิจในด้านป้องกัน อย่างเช่นการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การป้องกันไข้เลือดออก เป็นต้น ทำให้ประชาชนในพื้นที่เห็นถึงความใส่ใจ จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ภารกิจอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ก็ทำได้ดีมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัฒน์ดา ภาราม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดูแลด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ่าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสุขภาพระบบสาธารณสุขจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

จะสังเกตเห็นได้ว่า ภารกิจหลักองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเน้นให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People's audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับ ดูแลวางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ ส่งผลให้ภารกิจด้านนี้มีความโดดเด่นเป็นพิเศษ แต่โดยปัจจัยที่กล่าวมาก็ส่งผลต่อภารกิจอื่น ๆ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี สามารถนำผลวิจัยดังกล่าวมาใช้เป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี แม้ว่าไจภาพรวมจะอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก แต่มีสิ่งที่จะต้องรักษาและพัฒนาเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) การพัฒนางานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ควรเน้นการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น และโครงการพัฒนาเยาวชนด้านอาชีพเฉพาะระยะสั้น เพื่อสามารถนำไปเป็นอาชีพเพื่อสร้างรายได้ทันที กว่าการศึกษาเพียงในระบบ

2) ควรพัฒนาประสิทธิภาพในการกิจด้านจัดเก็บรายได้ ในการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ ทั้งในแง่ของการทำ Big Data ข้อมูลของผู้รับผิดชอบภาษี การติดตาม และสรุปผลการจัดเก็บรายได้ ตลอดจนการให้บริการเชิงรุกดำเนินการปรับปรุงการระบบการให้บริการประชาชนในการชำระภาษีเพื่อเพิ่มรายได้และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จัดทำเอกสารเพื่อแจกให้กับประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในเรื่องของการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการเสียภาษีและค่าธรรมเนียมทุกประเภท ทั้งนี้เพื่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการสูงสุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อการพัฒนา

ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเมืองอัจฉริยะ โดยเฉพาะในมิติการบริหารจัดการชุมชนแบบอัจฉริยะด้านสุขภาพซึ่งช่วยยกระดับคุณภาพการบริหารตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขจุฑา.(2546).ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอยะปริงการ จังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต,สาขาสงเสริมการเกษตร,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การุณย์ คล้ายคลึง.(2550).ปัญหาการทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่.ปริญญาานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมือง และการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(2548).คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ.กระทรวงมหาดไทย.
- _____. (2551).มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- _____. (2563).ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2563. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- โกวิท พวงงาม.(2552).การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมติใหม่ในอนาคต.พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร:วิญญูชน.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.(2543).จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2543).เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.เอกสารประกอบการเรียน
การสอน.นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2549).ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ.นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรวรรณ หวังสวัสดิ์.(2558).การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเหมือง
อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี:
อุบลราชธานี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ.(2550).พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เฉลิมพร อภิชาตพงศ์.(2553).ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา.
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ในสุทธิปริทัศน์ สืบค้นจาก.
www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hmqimn7q58g04s.pdf.
- ชนะดา วีระพันธ์ .(2554).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอยะปริงการ จังหวัดชลบุรี.หลักสูตรปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ.(2552).การตลาดบริการ.(พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2549).การปกครองท้องถิ่นไทย.พิมพ์ครั้งที่.3. กรุงเทพฯ:พรินติ้งเซ็นเตอร์.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระนันต์.(2544).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
เชียงใหม่.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่:เชียงใหม่.

- ถวัลย์ เทียนทอง.(2548).ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์
พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,
บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ที่ทำการอำเภอเมืองสระแก้ว.(2563).ข้อมูลประชากรในเขตอำเภอเมืองสระแก้ว.สำนักทะเบียนอำเภอ
เมืองสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์.(2546).งานวิจัย เรื่อง ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศ.
กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์.(2543).หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.กรุงเทพฯ:วิญญูชน.
———. (2547).การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3).กรุงเทพฯ:วิญญูชน.
- นันธิดา จันทรศิริ .(2558).การออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เชิงรุก :
กรณีศึกษา รายวิชาท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในสังคมไทย.นครศรีธรรมราช :
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- นาริรัตน์ ชูอัฒนา.(2558).ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์.(2546).ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหาร
เทศบาลนครเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์ ร.ม.(การเมืองการปกครอง).เชียงใหม่:บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประยูร กาญจนดุล.(2547).คำบรรยายกฎหมายปกครอง.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พัทธยากร ดีสวาสดี.(2550).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พงษ์ศักดิ์ เจริญผล.(2544).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ
ฝ่ายปกครอง:ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอแกลง จังหวัดระยอง.ภาคินพนธ์.ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภูมินทร์ แฝงจินดา.(2553).การบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มนตรี นาคลดา.(2552).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- ยุพาวรรณ วรณวณิช.(2548).การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์เกษตรศาสตร์.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).
ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.17:151-164.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.(2536).เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่ 3.กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง.(2546).สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย.กรุงเทพฯ:บพิตรการพิมพ์.
- วิชาญ ศิลปวุฒิยา.(2544).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์
ของการไฟฟ้านครหลวง.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์.(2538).หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.กรุงเทพฯ
:ไทยวัฒนาพานิชย์.
- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์.(2548).การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดเคชั่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ.(2548).นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.).
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์.(2542).พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ.วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วัชรภรณ์ สุริยาภวัฒน์.(2546).วิจัยธุรกิจยุคใหม่.กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรุฬ พรรณเทวี.(2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต,สาขาบริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสันต์ ใจเย็น.(2549).ปัญหาความรับผิดชอบในการบริหารงานภาครัฐ.วารสารการพัฒนาท้องถิ่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541).การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพฯ:บริษัท อีระฟิล์ม
และโซเท็กซ์ จำกัด.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.(2559).ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา
จังหวัดกาญจนบุรี.มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว.(2554).ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี.

สุธิตี ชิดชอบ.(2548).ความพึงพอใจของนักทองเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้างจังหวัดตราด.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาการบริหารทั่วไป,บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย
(สคช.).ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพัฒน์ดา ภาราม.(2557).ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต:วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.).(2548).คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหาร
จัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี:การบริหารความรู้.
กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานเลขาธิการฯ.(2561).ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2560–2579.สำนักงานเลขาธิการ
ของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ.กรุงเทพฯ.หน้า 5-10.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ.(2553).รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.เชียงราย:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.

সাโรষ সাইসমব্দি.(2534).ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาการบริหาร
การศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.มหาสารคาม.

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกษม.(2563).แผนพัฒนาท้องถิ่น(พ.ศ.2561–2565).สำนักงานปลัด
:องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกษม (อบต.ท่าเกษม) อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ.(2550).จิตวิทยาบริการ.กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ออดุลพัฒน์กิจ.

อมรรัตน์ บุญญา.(2557).ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์.(2550).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง.ภาคินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป,มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

- อรรถัย กักพล และคณะ.(2549).**การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่างราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น**.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____.(2552).**เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น:บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'51**. กรุงเทพฯ:บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- Fitzgerald R.M.and Durant,F.(1980).“**Citizen evaluations and urban management : service delivery in an era of protest,**” *Public Administration Review*.40(6) : 585-594.
- Hoffman,K.D.and Bateson,E.G.(2006).**Services Marketing:Concepts,Strategies & Cases**. Australia: Thomson/ South-western.
- Grigoroudis,E.(2009).**Customer satisfaction evaluation**. New York: Springer.
- Gronroos,C.(1990).**Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface**. *Journal of Business Research*, 20(1): 3-17.
- Kunyochai,T.(2007).**Thailand’s Foreign Policy in Chuan – Thaksin Administration**. Around The World.
- Lawrence, A.T., James, W., & Post, J. E. (2005).**Business and society: Stakeholders, ethics, public policy**. Boston, MA: McGraw-Hill.
- Lovelock,C.& Wirtz,J.(2011).**Services marketing: people, technology, strategy (7th ed.)**. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Oliver,R.L.(2010).**A behavioral perspective on the consumer**.*International Journal of Business*, 54(8), 433-434.
- Schmidt, R. A.(1975).**A schema theory of discrete motor skill learning**. *Psychological Review*,82(4),225–260.
- Wang,Y.J.et.al.(2011).**Aesthetics and the Online Shopping Environment: Understanding Consumer Responses.**”*Journal of Retailing*.87:46-58.
- Wickstrom, Rodney A. (1971).“**Am Investigation into Job Satisfaction Among Teachers,**”*Dissertation Abstracts International*.72(3):1249–A .
- Yamane, T. (1973). **Statistic an introductory Analysis (3th ed)**” New York: Harper&Row.
- Zeithaml,V.A.&Bitner,M.A.(2000).**Services Marketing Costomer Focus Across the Firm.(3rd ed.)**.New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสว่างโฮม จังหวัดปราจีนบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ 18 – 30 ปี ☐ 31-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา
☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ☐ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ รับจ้าง ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานที่ 1 งานด้านสาธารณสุข
☐ งานที่ 2 ด้านโยธา
☐ งานที่ 3 ด้านการศึกษา
☐ งานที่ 4 ด้านการจัดเก็บรายได้
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี**

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

☐ งานที่ 1 ☐ งานที่ 2 ☐ งานที่ 3 ☐ งานที่ 4

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
3. มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์					
4. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
5. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
7. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
8. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล การเก็บแบบสอบถามโดยการสัมภาษณ์ประชาชนเขตพื้นที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2568



ภาคผนวก ค

ภารกิจงานในการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ 2568

1. ภารกิจงานด้านการจัดเก็บรายได้



ภาคผนวก ค

ภารกิจงานในการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ 2568

2. ภารกิจด้านโยธา



ภาคผนวก ค

ภารกิจงานในการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ 2568

3. ภารกิจด้านการศึกษา



ภาคผนวก ค

ภารกิจงานในการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ 2568

4. ภารกิจด้านสาธารณสุข



ภาคผนวก ง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล	นายวุฒิวัฒน์ อนันต์พุฒิเมธ
วัน เดือน ปีเกิด	25 กรกฎาคม 2525
สถานที่เกิด	กำแพงเพชร ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), 2552 มหาวิทยาลัยมหิดล ปริญญาเอก ปรัชญาคุษภักดิ์บัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), 2568
ที่อยู่ปัจจุบัน	226/10 หมู่ 6 ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว
