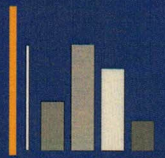


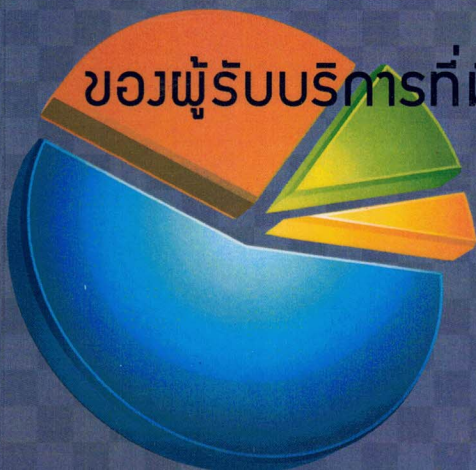


เทศบาลตำบลรัตนัญญิก
อำเภอนครหลวง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



การประเมินผล**ความพึงพอใจ**

ของ**ผู้รับบริการ**ที่มีต่อการให้บริการ



ประจำปี พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอรุญญิก อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอรุญญิก อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนทั้งสิ้น 366 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอรุญญิก อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการแต่ละด้านดังนี้

1. งานด้านจัดเก็บรายได้ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลอรุญญิก อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

2. งานด้านทะเบียนท้องถิ่น ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอรุญญิก อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

3. งานด้านพัฒนาชุมชน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลอรุญญิก อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลอรุญญิก อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจซึ่งรวบรวมจากข้อเสนอแนะและคำแนะนำเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่ที่ให้ข้อมูลในแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการในแต่ละด้านของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. งานด้านจัดเก็บรายได้ ควรมีการแจ้งข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเพื่อสามารถติดต่อสอบถามได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ หรืออื่น ๆ
2. งานด้านทะเบียนท้องถิ่น ควรมีป้ายหรือเอกสารที่แสดงขั้นตอนการให้บริการในงานด้านทะเบียนท้องถิ่นที่ชัดเจน ครบถ้วนและง่ายต่อความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ
3. งานด้านพัฒนาชุมชน ควรมีจุดเปิดรับข้อเสนอแนะแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีจุดเปิดรับข้อเสนอแนะแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ

RUS

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริินยา แต่งอ่อน)

รองคณบดี รักษาราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอรุณภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือของคณะผู้บริหาร ข้าราชการประจำ และพนักงานของเทศบาลตำบลอรุณภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล จนกระทั่งคณะผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยได้ประสบความสำเร็จ ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาและสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยขอมอบแต่เทศบาลตำบลอรุณภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของการพัฒนาตามที่คณะผู้บริหารได้กำหนดไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

คณะผู้วิจัย

RUS

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	15
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	27
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและเจตคติ	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	38
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
3.6 การแปลผลข้อมูล	39
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ	43
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน	45
4.4 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ จำแนกตามงานบริการในแต่ละด้าน	49

บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
5.1 สรุปผลการประเมิน	50
5.2 ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	56
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน	66

RUS

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลรัษฎาจากสื่อต่าง ๆ	43
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลรัษฎา	44
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลรัษฎา	45
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลรัษฎา	46
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลรัษฎา	47
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลรัษฎา	48

RUS

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4.1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ	45
ภาพที่ 4.2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้	46
ภาพที่ 4.3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนท้องถิ่น	47
ภาพที่ 4.4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน	48
ภาพที่ 4.5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	49

RUS

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นผลผลิตของรัฐสมัยใหม่ (Modern State) โดยรัฐมีบทบาทสำคัญ เพราะเป็นองค์กรที่มีอำนาจสูงสุดและมีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่น กล่าวคือ หากไม่มีรัฐบาลกลางเกิดขึ้นก็ไม่มี การปกครองท้องถิ่นตามมา และหากรัฐสมัยใหม่ไม่ได้ให้การรับรองสถานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นที่มีมาแต่เดิมก็จะมีสถานะไม่เป็นทางการ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551) ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการบริหารงานในท้องถิ่นของตนเอง แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐ อย่างไรก็ตามภายใต้แนวคิดนี้ เป็นการให้โอกาสกับประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองอย่างทั่วถึง ภายใต้ความเชื่อว่า หากอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน การปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรเป็นของตนเอง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานในท้องถิ่นของตนเอง ภายใต้หลักการปกครองตนเอง (Local Self Government) ดังนั้นหลักการสำคัญในการจัดตั้งหรือยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีความชัดเจนเรื่องวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการกำหนดบทบาท รูปแบบการบริหาร และอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ เพราะการยกฐานะหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสถานภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ดังเช่น ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงฐานะองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ซึ่งเชื่อว่าการยกฐานะเป็นหนึ่งในกระบวนการปรับรูปแบบการปกครองท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2552)

เทศบาลตำบลอรุณภูมิ เป็นเทศบาลจัดตั้งใหม่ โดยได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตั้งอยู่ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพื้นที่รวม 35 ตารางกิโลเมตร หรือ 21,875 ไร่ สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 8 ตำบลท่าช้าง ซึ่งห่างจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประมาณ 25 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 95 กิโลเมตร ประกอบด้วย 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลท่าช้าง (8 ชุมชน) ตำบลพระนอน (7 ชุมชน) และตำบลสามไถ (4 ชุมชน) ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และเป็นแหล่งผลิตมิดอร์ญูญิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายทั้งในประเทศ และต่างประเทศ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลและอำเภอต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบ้านหลวง อำเภอดอนพุด จังหวัดสระบุรี และตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลปากท่า อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และตำบลพระแก้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบ้านนา อำเภอมหาราช ตำบลบ้านขล้อ อำเภอบางปะหัน และตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลแม่ลา และตำบลบ้านขลุ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้บริหารของเทศบาลตำบลรัษฎา มีวิสัยทัศน์มุ่งเน้นให้เทศบาลตำบลรัษฎาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความมุ่งมั่น เสริมสร้างการเรียนรู้สู่ความอยู่ดีกินดี ด้วยวิถีปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน โดยมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาดังต่อไปนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริม การพัฒนา การเรียนรู้ การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

นอกจากนั้นแล้วยังมีพันธกิจในการส่งเสริมประชาชนในพื้นที่ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการปกครองในท้องถิ่น เพื่อการร่วมขับเคลื่อนท้องถิ่นตามกรอบความเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาประเทศ ในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน และให้สอดคล้องกับทิศทางของการปฏิรูปประเทศภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

แต่สืบเนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกี่ยวข้องกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา มุ่งเน้นให้การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เพื่อวัดผลการ บริหารและปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไข พัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ จึงมีความจำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัยจากคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งมีประสบการณ์ด้านการวิจัยทางการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ทำการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ก่อนนำไปวิเคราะห์

สรุปผล และนำเสนอรายงานผลการสำรวจให้กับเทศบาลตำบลรัษฎา เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ในลำดับต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านทะเบียนท้องถิ่น งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งในแต่ละด้านมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.4.4 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan อ้างถึงใน สุวิมล ติรกันันท์, 2557) จำนวน 366 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล และข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565

1.4.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1.4.6.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกเป็นเพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลรัษฎา

1.4.6.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลรัษฎา ใน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านทะเบียนท้องถิ่น งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา โดยยึดหลักความสะดวกรวดเร็ว ความเพียงพอทั่วถึง ความถูกต้องเหมาะสม ความเป็นธรรมและสม่ำเสมอ

1.5.2 ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.3 งานด้านจัดเก็บรายได้ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ อากรฆ่าสัตว์ หรือค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตในการจัดตั้งตลาดเอกชน การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ สถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร

1.5.4 งานด้านทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียนต่าง ๆ การรับคำร้อง การตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร ดำเนินการทะเบียนราษฎรให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบการจดทะเบียนต่าง ๆ ให้บริการและคำแนะนำ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

1.5.5 งานด้านพัฒนาชุมชน หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานพัฒนาชุมชน ได้แก่ งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนเพื่อรับผิดชอบในการปรับปรุงชุมชนของตนเอง งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานประสานและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน งานดำเนินการพัฒนาชุมชนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา การอนามัย และสุขภาพ หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.5.6 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการคมนาคม การโทรคมนาคม การไฟฟ้า แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น แหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การจัดให้มีและบำรุงรักษาไฟฟ้าหรือแสงสว่าง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การสาธารณสุขโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลจากการสำรวจในครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการ และการสร้างผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้เพิ่มมากขึ้น

RUS

บทที่ 2

ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยทฤษฎีและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลรัฐวิทยุ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและเจตคติ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยทฤษฎีและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

2.1.1 หลักการจัดระเบียบการปกครองท้องถิ่น

โดยทั่วไปหลักการปกครองประเทศนิยมแบ่งเป็น 3 หลัก คือ หลักการรวมอำนาจปกครอง (Centralization) หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration) และหลักการกระจายอำนาจปกครอง (De-Centralization)

2.1.1.1 หลักการรวมอำนาจปกครอง (Centralization) หลักการรวมอำนาจปกครอง (Centralization) หมายถึง หลักการจัดวางระเบียบบริหารราชการแผ่นดินโดยรวมอำนาจในการปกครองไว้ให้แก่การบริหารราชการส่วนกลาง อันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือทบวงการเมืองต่าง ๆ ของรัฐ และมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางโดยให้ขึ้นต่อกันตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ดำเนินการปกครองตลอดทั่วทั้งอาณาเขตของประเทศ

2.1.1.2 หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration) หลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) หมายถึง หลักการบริหารราชการที่หน่วยงานราชการส่วนกลางได้แบ่งและมอบอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการบางส่วนให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานบริหารราชการส่วนกลางที่เป็นตัวแทนไปปฏิบัติงานประจำในเขตการปกครองส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศเพื่อดำเนินการในกิจการบางอย่างที่ไม่ได้เกี่ยวกับประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียของส่วนรวมได้ตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้

2.1.1.3 หลักการกระจายอำนาจปกครอง (De-Centralization) หลักการกระจายอำนาจปกครอง (De-Centralization) หมายถึง หลักการที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางให้จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร เป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้านการเมือง และการบริหารเป็นเรื่องที่ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนเองได้

2.1.2 ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

2.1.2.1 ได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย ให้มีส่วนเป็นนิติบุคคลหน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการปกครองส่วนกลาง เพียงแต่กำกับดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2.1.2.2 มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

2.1.2.3 มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน จัดทำกิจกรรมและวินิจฉัยสั่งการได้เองพอสมควรด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

2.1.2.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ เช่น ภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามที่รัฐอนุญาต เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

2.1.3 จุดแข็งของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

2.1.3.1 ทำให้มีการสนองความต้องการของแต่ละท้องถิ่นได้ดีขึ้น เพราะผู้บริหารที่มาจาก การเลือกตั้งในท้องถิ่นจะรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีกว่า

2.1.3.2 เป็นการแบ่งเบาภาระของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางของภาครัฐ

2.1.3.3 เป็นการส่งเสริมและพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นตามระบอบประชาธิปไตย เพราะการกระจายอำนาจทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น

2.1.4 จุดอ่อนของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

2.1.4.1 อาจก่อให้เกิดการแก่งแย่งแข่งขันระหว่างท้องถิ่นซึ่งมีผลกระทบต่อเอกภาพทางการปกครองและความมั่นคงของประเทศ ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นอาจมุ่งแต่ประโยชน์ของท้องถิ่นตน ไม่ให้ความสำคัญกับส่วนรวม

2.1.4.2 ผู้ที่ได้รับเลือกตั้งอาจใช้อำนาจบังคับกดขี่คู่แข่งหรือประชาชนที่ไม่ได้อยู่ฝ่ายตนเอง

2.1.4.3 ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณ เพราะต้องมีเครื่องมือเครื่องใช้และบุคลากรประจำอยู่ทุกหน่วยการปกครองท้องถิ่น ไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเหมือนการบริหารราชการส่วนกลาง

2.1.5 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น คือการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลางดังนั้น จะเห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

2.1.5.1 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

2.1.5.2 การกระจายอำนาจตามบริการ หรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้

หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ โดยปกติแล้วจะเป็นกิจการ ซึ่งการจัดทำต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคโนโลยีแขนงหนึ่งเป็นพิเศษ เช่น การสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ การผลิตกระแสไฟฟ้า เป็นต้น ขอบเขตของการดูแลกิจการในท้องถิ่น แต่ละประเทศต่างกันไปในรายละเอียดตามลักษณะเฉพาะของแต่ละประเทศ แต่ส่วนที่เหมือนกันและมีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือ รัฐบาลกลางมิได้รวมศูนย์อำนาจการดูแลจัดการแทบทุกอย่างไว้ที่ตัวเอง แต่ปล่อยให้ท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจในการกำหนดลักษณะต่างๆ ในท้องถิ่นของตนในแง่ นี้ การจัดการบริหารประเทศดังกล่าวก็นับว่าเป็นสิ่งที่มีเหตุผล ทั้งนี้เพราะประเทศหนึ่ง ๆ มีชุมชนมากมาย รวมกัน มีอาณาบริเวณกว้างใหญ่ มีประชากรจำนวนมากและแต่ละชุมชนก็มีปัญหาต่าง ๆ มากมาย แตกต่างกันไป ยากนักที่คนในท้องถิ่นอื่นจะเข้าใจอย่างลึกซึ้งและสามารถจัดเวลาไปดูแลและแก้ไข กิจการทุกอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพการเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาระดับท้องถิ่น จึงมีคุณประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ด้าน คือ แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ทำให้ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่น นั้น ๆ ส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบ ท้องถิ่นของตน เป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาระดับชาติ และ เสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและทั้งประเทศ เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไข สังคมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพ และมีบทบาทในการจัดการดูแล สังคมของตัวเอง

2.1.6 การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย

2.1.6.1 หลักการจัดระเบียบการปกครอง หลักการพื้นฐานของการจัดระเบียบการปกครอง/บริหารราชการแผ่นดินของนานาประเทศ แบ่งได้เป็น

1. การรวมอำนาจปกครอง (Centralization) เป็นการรวมอำนาจการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ไว้ที่ราชการส่วนกลาง ได้แก่ คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สังกัดราชการส่วนกลาง ที่สามารถใช้อำนาจบริหารครอบคลุมทั่วประเทศ เป็นหลักที่ถือเอาสิทธิขาดในการปกครองเป็นที่ตั้ง

2. การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นวิธีการที่รัฐ/ราชการส่วนกลาง โอนอำนาจการปกครอง หรือบริหารบางส่วนบางเรื่อง ที่เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะให้ องค์กรหรือนิติบุคคลอื่นรับไปดำเนินการแทน ภายในอาณาเขตของแต่ละท้องถิ่น ด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น โดยมีอิสระพอสมควร ราชการส่วนกลางเพียงกำกับดูแล (มิใช่บังคับบัญชา) เป็นหลักที่ถือเอาเสรีภาพของประชาชนที่จะปกครองตนเองเป็นที่ตั้ง

3. การแบ่งอำนาจ (De-Concentration) เกิดจากข้อจำกัดของการรวมอำนาจในเรื่องของความล่าช้าและไม่ทั่วถึงทุกท้องที่พร้อม ๆ กัน ราชการส่วนกลางจึงแบ่งมอบอำนาจการตัดสินใจทางการบริหารในบางเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลางที่ส่งไปประจำปฏิบัติหน้าที่ ในภูมิภาค/เขตการปกครองต่าง ๆ (Field Office) สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุนโยบายและวัตถุประสงค์ของราชการส่วนกลาง

2.1.6.2 รูปแบบและความสัมพันธ์ของการจัดระเบียบการปกครอง จากหลักการพื้นฐานข้างต้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ต่างก็จัดรูปแบบการปกครองบนหลักการดังกล่าวแต่จะแตกต่างกันไปตามประวัติการปกครอง/การจัดตั้ง/ความเป็นประเทศ โดยอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. แบบที่ส่วนกลางมีอำนาจมาก หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการปกครองโดยรัฐบาลกลาง/ส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากส่วนกลางในรูปของเงินอุดหนุนเฉพาะกิจให้ท้องถิ่นดำเนินการตามที่ส่วนกลางเห็นสมควรภายใต้การดูแลของส่วนกลางทั้งก่อนและหลังดำเนินการผ่านทางกระบวนการทางการเงิน อาทิ ญี่ปุ่น ไทย และอังกฤษ (ในยุคนายกรัฐมนตรื มากาเรต แทชเซอร์)

2. แบบที่ท้องถิ่นมีอำนาจมาก เป็นรูปแบบที่พบในประเทศเกิดใหม่ที่ท้องถิ่นเกิดก่อนรัฐบาลกลาง อำนาจ รัฐบาลกลางคือ อำนาจที่ท้องถิ่นต่าง ๆ มอบให้ ดังนั้น ท้องถิ่นจะรับผิดชอบจัดทำกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ ยกเว้น กิจกรรมระดับชาติ/ระดับประเทศ อาทิ สหรัฐอเมริกา สวีเดน แคนาดา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์

3. แบบที่พยายามหาจุดลยภาพระหว่างส่วนกลางและท้องถิ่น อาทิ ฝรั่งเศส มีการปรับปรุงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนกลาง - ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความคล่องตัวมากขึ้น โดยปรับบทบาทในการควบคุมของ "ผู้ว่าฯ" ที่รัฐบาลแต่งตั้งที่เคยมีอำนาจมากให้ทำหน้าที่เป็นเพียง "ผู้ประสานงาน" และดูแลงบประมาณจากส่วนกลาง ขณะเดียวกันก็มีการจัดการดูแลในระดับ "มณฑล" (Region) โดยดูแลเฉพาะเรื่องการวางแผนพัฒนาในเขตพื้นที่นั้น ๆ เป็นสำคัญ

2.1.6.3 รูปแบบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น แม้จะมีความหลากหลายในการจัดองค์กร/รูปแบบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น แต่โดยทั่วไปอาจสรุปได้ว่า มีหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นประเภทมหานคร ได้แก่การบริหารมหานคร ต่าง ๆ อาทิ โตเกียว นิวยอร์ก ลอนดอน กรุงเทพมหานคร ฯลฯ

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนที่เป็นเมือง อาทิ เทศบาล หรือ Country

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนขนาดเล็ก/ชุมชนชนบท อาทิ Village ของสหรัฐอเมริกา หรือ อบต. ของไทย

2.1.6.4 การปกครองท้องถิ่นของไทย ประเทศไทยได้ใช้หลักการจัดระเบียบการปกครองทั้ง 3 รูปแบบ ในที่นี้จะขอสรุปลักษณะการกระจายอำนาจให้การปกครองท้องถิ่นของไทย ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 มาจนถึงปัจจุบัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงแรก ตั้งแต่การปฏิรูประบอบราชการสมัย ร.5 จนถึงการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ช่วงนี้รัฐยังรวมศูนย์อำนาจการปกครองไว้ที่ส่วนกลางเป็นส่วนใหญ่ การแบ่งอำนาจให้ภูมิภาค และกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นยังมีน้อย ในส่วนกลางมีการจัดตั้งกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ส่วนภูมิภาคมีการจัดตั้งแขวง อำเภอ เมือง ส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ กับสุขาภิบาลหัวเมือง โดยได้ตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ.127 ขึ้น รองรับการจัดตั้งสุขาภิบาลในพื้นที่ที่พร้อม ซึ่งมีการจัดตั้งน้อยมาก ไม่ได้ขยายไปทั่วราชอาณาจักร

ช่วงที่สอง ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 จนถึง พ.ศ. 2540 เป็นช่วง 65 ปีที่มีวิวัฒนาการของการปกครองท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจมาก เริ่มจากการจัดตั้งเทศบาลในปี 2476 สภาจังหวัดในปี 2481 สุขาภิบาลในปี 2495 องค์การบริหารส่วนตำบลในปี 2499 เป็นการเริ่มให้มีรูปแบบการปกครองท้องถิ่นในเขตเมืองก่อน แม้จะมีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่น แต่ผู้บริหารของสุขาภิบาลและองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังมาจากข้าราชการและ ผู้บริหาร อบต. มาจากกำนัน ไม่ใช่มาจากการเลือกตั้งของราษฎร การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงไม่สามารถทำได้ อย่างเต็มที่ นอกจากนั้นเริ่มมีการจัดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เช่น กรุงเทพมหานครเมื่อปี 2518 เมืองพัทยาเมื่อปี 2521 ต่อมาก็ได้มีการปรับปรุงรูปแบบขององค์กรปกครองท้องถิ่นให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น พ.ร.บ. กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

ช่วงที่สาม ปี 2540 - ปัจจุบัน เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จึงได้กำหนดเรื่องการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นไว้ชัดเจนขึ้น โดยให้ท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานของตนเองมากขึ้น ผู้บริหารและสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง เพิ่มเติมหน้าที่เกี่ยวกับการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีท้องถิ่น และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยมีกฎหมายรองรับให้มีเป้าหมายในการกระจายอำนาจที่ชัดเจน เช่น ให้ท้องถิ่นมีรายได้เป็น 20% ของรายได้รัฐบาลภายในปี 2544 และ 35% ภายในปี 2549 ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่มีความซ้ำซ้อนระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค กับท้องถิ่นให้แล้วเสร็จภายใน 4 ปี ทำให้ต้องมีการปรับปรุงกฎหมายของท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ และจัดตั้งองค์กรรองรับเพื่อให้การกระจายอำนาจการปกครองแก่ท้องถิ่นเกิดขึ้นอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรม ภายใต้กรอบเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ และกฎหมายประกอบฉบับต่าง ๆ

พิจารณาในแง่รูปแบบ และความสัมพันธ์ของการจัดระเบียบการปกครองแล้ว สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่นของไทย ในระยะแรก เป็นรูปแบบที่ส่วนกลางมีอำนาจมาก ผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการแต่งตั้งเป็นส่วนใหญ่ ขาดอำนาจอิสระ ทางการเงิน การคลัง การจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ ต่อเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 แล้ว จึงมีการปรับปรุงรูปแบบขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพิ่มหน้าที่กระจายอำนาจด้านการเงิน การคลัง งบประมาณ และการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ มากขึ้น และเพิ่มมิติใหม่ในการควบคุมตัวผู้บริหารท้องถิ่นโดยประชาชน ด้วยการเข้าชื่อเสนอ ขอบังคับท้องถิ่น และเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นได้ด้วย ซึ่งเมื่อมีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ท้องถิ่นก็จะมีอำนาจอิสระในการบริหารงานของตนเองได้มากขึ้น โดยส่วนกลางก็ยังมีกลไกในการกำกับดูแล การดำเนินการของท้องถิ่นผ่านคณะกรรมการระดับต่าง ๆ ในรูปแบบไตรภาคี ทำให้การใช้อำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เกิดดุลยภาพที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2.1.7 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น

หลังจากทราบถึงลักษณะสำคัญ จุดแข็งและจุดอ่อนของการบริหารราชการแผ่นดิน หรือการใช้อำนาจปกครองรูปแบบต่าง ๆ แล้ว ในส่วนนี้จะกล่าวถึงประวัติและรูปแบบการกระจายอำนาจการปกครองหรือการปกครองท้องถิ่นของไทย ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 จนถึงปัจจุบัน โดยสรุปสาระสำคัญจากกฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น โดยตรงดังนี้

2.1.7.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 จัดระเบียบบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนกลาง ภูมิภาค และ ท้องถิ่น ส่วนกลาง คือ คณะรัฐมนตรี ส่วนภูมิภาคจะส่งข้าราชการไปประจำ ส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาล กระทรวงเป็น ทบวงการเมืองมีฐานะเป็นนิติบุคคล โอนอำนาจการบริหารราชการส่วนภูมิภาคจากผู้ว่าราชการ จังหวัดให้กรมการจังหวัด จากนายอำเภอให้กรมการอำเภอ ยกเลิกมณฑล เหลือจังหวัดและอำเภอ กำหนดท้องถิ่นเพิ่มขึ้นใหม่คือ เทศบาล ผลของกฎหมาย คือ มีการระบุถึงราชการส่วนท้องถิ่นเป็น ครั้งแรก

2.1.7.2 พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 กำหนดให้มีเทศบาล 3 ระดับคือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล โดยมีโครงสร้างองค์กรคือ สภาเทศบาลและ คณะเทศมนตรี มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีงบประมาณ ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่มีอำนาจอิสระที่จะปฏิบัติงาน ในเขตพื้นที่ตนเองตามที่กฎหมายบัญญัติ ผลของกฎหมายคือ มีองค์กรการปกครองท้องถิ่นที่เรียกว่า "เทศบาล" เป็นครั้งแรก

2.1.7.3 พระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 แยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัด ออกจากกฎหมายของเทศบาล แต่สภาจังหวัดยังไม่เป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรท้องถิ่นตามกฎหมาย ตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจของบุคคลในท้องถิ่น และเป็นสภาที่ปรึกษาแก่กรมการจังหวัด ตามที่กำหนด ผลของกฎหมายคือ แยกสภาจังหวัดออกจาก พ.ร.บ. ของเทศบาล แต่ยังไม่มีการเป็น องค์กรปกครองท้องถิ่น

2.1.7.4 พ.ร.บ. สุขาภิบาล พ.ศ. 2495 จัดตั้ง "สุขาภิบาล" เป็นองค์กรปกครอง ท้องถิ่นนอกเขตเมือง บริหารในรูปแบบคณะกรรมการ ไม่มีสภา โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งไว้ 2 ข้อ คือ เป็นที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ชุมชนใหญ่มีตลาดการค้าอย่างน้อย 100 ห้อง ราษฎร อย่างน้อย 1,500 คน มีพื้นที่ 1-4 ตร.กม. ผลของกฎหมายคือ เกิดสุขาภิบาลรูปแบบใหม่ โดย ผสมผสานรูปแบบของเทศบาลกับสุขาภิบาลหัวเมืองเดิม ตาม พ.ร.บ. สุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 เพื่อเตรียมความพร้อมยกฐานะเป็นเทศบาลต่อไป

2.1.7.5 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ยกเลิก พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2476 โดยให้ปลัด-กระทรวงมีอำนาจรับผิดชอบในราชการ ประจำของกระทรวง กระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังส่วนภูมิภาค (จังหวัด/อำเภอ) จัดตั้ง "ภาค" เพิ่มขึ้นอีกระดับ เพิ่ม "สุขาภิบาล" เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น ผลของกฎหมายคือ มี ราชการส่วนภูมิภาคระดับ "ภาค" เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก

2.1.7.6 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ปรับปรุง พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2486 ให้มีความเหมาะสม ในเรื่องเกณฑ์การจัดตั้ง ส่วนโครงสร้างประกอบด้วยสภาเทศบาล และคณะ เทศมนตรีเช่นเดิม ผลของกฎหมายคือ ปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล และกำหนดเกณฑ์การ แบ่งระดับของเทศบาล

2.1.7.7 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เกิดองค์กร ปกครองท้องถิ่นใหม่เรียกว่า "องค์กรบริหารส่วนจังหวัด" (อบจ.) ประกอบด้วย "สภาจังหวัด" และ "ผู้ว่าราชการจังหวัด" สภาจังหวัดทำหน้าที่นิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหาร และควบคุมฝ่าย

บริหาร ต่างจากสภาจังหวัดเดิมตาม พ.ร.บ. สภาจังหวัดปี 2481 ที่เป็นเพียงสภาที่ปรึกษาเท่านั้น ผลของกฎหมายคือ เกิด อบจ. ที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่เต็มรูปแบบมากขึ้น

2.1.7.8 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 กำหนดให้ ตำบลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ รายจ่าย และพนักงานตำบลที่ได้รับงบประมาณของตนเอง สามารถดำเนินกิจการของตำบลได้อย่างอิสระ ให้ชื่อว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" (อบต.) ผลของกฎหมายคือ เกิดองค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบ อบต. ขึ้นอีกรูปแบบหนึ่ง แต่ไม่ค่อยประสบความสำเร็จเพราะประชาชนไม่เลื่อมใสศรัทธาสนใจเข้าร่วมกิจกรรม มีการครอบงำจากข้าราชการ ความไม่สามัคคีของสมาชิกและรายได้ที่ไม่เพียงพอในการจัดทำโครงการพัฒนาต่าง ๆ

2.1.7.9 ประกาศของคณะปฏิวัติที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 จัดระเบียบการบริหารระดับตำบลใหม่ มีสภาตำบลเพียงรูปแบบเดียว ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และหน่วยการปกครองท้องถิ่น จนกระทั่งปี 2518 สภาตำบลมีคณะกรรมการสภาตำบล เป็นองค์กรบริหาร มีกำนันเป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ราษฎรเลือกหมู่บ้านละ 1 คน เป็นกรรมการ ปลัดอำเภอ/พัฒนากร เป็นที่ปรึกษา ครูประชาบาลเป็นเลขานุการ ผลของกฎหมายคือ อบต. ในฐานะองค์กรปกครองท้องถิ่นถูกยกเลิก มีเพียงสภาตำบล จึงไม่มีสภา มีเพียงคณะกรรมการสภาตำบลเป็นองค์กรบริหาร

2.1.7.10 ประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 รวมเอา กิจการนครหลวงกรุงเทพธนบุรี อบจ.พระนคร อบจ.ธนบุรี สุขาภิบาลใน จ.พระนคร และ จ.ธนบุรี เป็นจังหวัดพิเศษ เรียกว่า "กรุงเทพมหานคร" โดยมีผู้ว่าฯ มาจากการแต่งตั้ง และสมาชิกสภา มาจากการเลือกตั้งเขตละ 1 คน ผลของกฎหมายคือ กทม.ยังมีฐานะเป็นราชการส่วนภูมิภาคตามกฎหมาย

2.1.7.11 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 กทม. เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษโดยสมบูรณ์ทั้งผู้ว่าฯ และสมาชิกสภา กทม. ล้วนมาจากการเลือกตั้ง มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากขึ้น แต่ในช่วง 10 ปีแรก ให้ผู้ว่าฯ มาจากการแต่งตั้ง ไปก่อน ฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติ ไม่อาจก้าวข้ามอำนาจหน้าที่ระหว่างกันได้ ผลของกฎหมายคือ เกิดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเป็นองค์กรแรก

2.1.7.12 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 กำหนดท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นอีกประเภทหนึ่งคือ เมืองพัทยา รูปแบบการบริหารแบบผู้จัดการเทศบาล โครงสร้างประกอบด้วยสภาเมืองพัทยาจำนวน 17 คน เลือกเป็นนายก 1 คน แต่ไม่มีอำนาจบริหารกับปลัดเมืองพัทยาที่สภาเมืองพัทยาเป็นผู้ว่าจ้าง มีวาระไม่เกิน 4 ปี ผลของกฎหมายคือ มีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเพิ่มขึ้นอีก 1 แบบ

2.1.7.13 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ปรับปรุง พ.ร.บ. กทม. ให้ฝ่ายบริหารคือ ผู้ว่าฯ มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง พร้อมกับสภา กทม./สมาชิกสภาเขต ผลของกฎหมายคือ กรุงเทพมหานครมีลักษณะเป็นองค์การปกครองท้องถิ่นที่สมบูรณ์ขึ้น

2.1.7.14 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นการผนึก

กำลังภาคราชการ มีการปรับปรุงการใช้อำนาจและแบ่งอำนาจระหว่างกันอย่างชัดเจน มีการระบุหน้าที่ส่วนราชการ กำหนดระบบการมอบอำนาจลดหลั่นกัน ในส่วนท้องถิ่นได้แบ่งเป็น อบจ./เทศบาล/และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายกำหนด

2.1.7.15 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 สภาตำบล ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ มีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างการบริหารใช้รูปแบบกรรมการ สมาชิกประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ฯ และสมาชิกจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน อยู่ในวาระ 4 ปี สภาตำบลมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 1.5 แสนบาท 3 ปี ย้อนหลัง ให้จัดตั้งเป็น อบต. ซึ่งมีทั้งสภา อบต. และคณะกรรมการบริหาร อบต. ที่สมาชิกเลือกกันเอง ผลของกฎหมายคือ เกิดสภาตำบลที่มีอำนาจอิสระมากขึ้น และ อบต.ที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่สมบูรณ์แบบ

2.1.7.16 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 บัญญัติเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในหมวด 9 เป็นครั้งแรกของประวัติศาสตร์รัฐธรรมนูญไทย โดยบัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจ และการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนหลายประเด็น ดังนี้

ด้านองค์กร ให้ท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงานของตนเอง ตามความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบทั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน

ด้านการบริหาร ท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงาน สามารถกำหนดนโยบายของตนเอง มีอิสระทั้งด้านการเงิน การคลัง และการบริหารบุคคล

ด้านอำนาจหน้าที่ กำหนดหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่นและท้องถิ่นด้วยกัน โดยเฉพาะการจัดบริการสาธารณะ การจัดสรรรายได้จากภาษีอากร ให้มีคณะกรรมการไตรภาคี ทบทวนทุก 5 ปี

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมสนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมในการสงวน บำรุง ใช้ ทรัพยากรธรรมชาติ และควบคุมกำจัดมลพิษจากสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีสิทธิฟ้องร้ององค์กรปกครองท้องถิ่น ในการกระทำหรือละเว้นการกระทำของท้องถิ่น/พนักงาน ประชาชน 3 ใน 4 มีสิทธิเข้าชื่อเพื่อขอถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นได้ ประชาชนกึ่งหนึ่งของผู้มีสิทธิสามารถเสนอให้มีการออกข้อบัญญัติของท้องถิ่นได้ ผลของกฎหมายคือ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น และกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนในการกระจายอำนาจหน้าที่งบประมาณให้กับท้องถิ่นมากและชัดเจนยิ่งขึ้น

2.1.7.17 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 อบจ. เป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น เขต อบจ.ได้แก่เขตจังหวัด โครงสร้างประกอบด้วยสภา อบจ. และนายก อบจ. อำนาจหน้าที่เน้นหนักการจัดทำแผนพัฒนา สนับสนุนการพัฒนาสภาตำบลและท้องถิ่นอื่น มีแหล่งรายได้เพิ่มขึ้นทำนองเดียวกับ อบต. พนักงานส่วนจังหวัดเดิมเปลี่ยนเป็นข้าราชการ อบจ.

2.1.7.18 พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เปลี่ยนสุขาภิบาล 980 แห่งเป็นเทศบาลตำบล มีผลตั้งแต่ 25 พ.ค. 2542 กรรมการสุขาภิบาลที่มาจากกาเลือกตั้งเปลี่ยนเป็นสมาชิกสภาเทศบาล เลือกเพิ่มอีก 3 คน เป็น 12 คน เลือกกันเองเป็นนายกเทศมนตรี และประธานสภา ผลของกฎหมายคือ ยกเลิกสุขาภิบาลทั้งหมดยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2.1.7.19 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 11 มี.ค. 2542 แก้ไขวาระของสมาชิกสภาเทศบาลจาก 5 ปี เหลือ 4 ปี เพิ่มเติมลักษณะของสภาเทศบาล การพ้นสมาชิกภาพสมาชิกสภาเทศบาล การถอดถอนสมาชิกสภาเทศบาลโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เพิ่มอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ

2.1.7.20 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 เพิ่มเติมสาระสำคัญดังนี้ เหตุแห่งการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (สจ.) นายกและรองนายก อบจ. เพิ่มหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี เพิ่มเติมให้ราษฎรเข้าชื่อเสนอประธานฯ ให้ออกข้อบัญญัติ อบจ. ได้

2.1.7.21 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พ.ค. 2542 มีสาระสำคัญเพิ่มเติมดังนี้ โครงสร้างสภา อบต. ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน ตัดสมาชิกที่เป็นโดยตำแหน่ง คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบลออกไป ฝ่ายบริหาร อบต. ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร 1 คน กรรมการบริหาร 2 คน ให้มีการยุบรวมสภาตำบล/อบต. ในเขตอำเภอเดียวกันได้ เพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่น การท่องเที่ยว การผังเมือง ผลของกฎหมายคือ โครงสร้างและการบริหารงานของ อบต. สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองให้ท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

2.1.7.22 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 ปรับโครงสร้างจากสภาเมือง ปลัดเมือง เป็นสภาเมืองและนายกเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา 24 คน มาจากการเลือกตั้ง (ตัดที่แต่งตั้งโดยรัฐมนตรี) เพิ่มสิทธิประชาชนในการลงคะแนนขับสมาชิกสภาหรือผู้บริหารนายกมีฐานะผู้บริหาร ได้รับเลือกจากราษฎรโดยตรง มีวาระ 4 ปี เพิ่มหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครอง ดูแลสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การผังเมือง จราจร บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น ราษฎรสามารถเข้าชื่อเสนอสภาออกข้อบัญญัติท้องถิ่น ผลของกฎหมายคือ โครงสร้างและการบริหารงานเมืองพัทยาสอดคล้องกับเนื้อหาแห่งรัฐธรรมนูญปี 2540

2.1.8 แนวโน้มและทิศทางการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นของไทย

จากข้อมูลประวัติความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 - ปัจจุบัน พบว่ามีแนวโน้มของการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากให้อำนาจแก่ท้องถิ่นที่เป็นชุมชนเมืองก่อน จัดตั้งเป็นเทศบาล สุขาภิบาล ต่อมาขยายเป็นพื้นที่ทั้งจังหวัด เช่น อบจ. แม้ในระยะแรกผู้บริหารและสมาชิกสภาของบางรูปแบบจะมาจากการแต่งตั้ง แต่ก็ค่อย ๆ หมดไป ส่วนพื้นที่ที่มีลักษณะพิเศษก็มีรูปแบบของท้องถิ่นเป็นการเฉพาะเช่น กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และในท้ายที่สุดก็ขยายพื้นที่ของท้องถิ่นลงไปถึงชุมชนระดับตำบลคือ อบต. จนเมื่อรัฐธรรมนูญปี 2540 ประกาศบังคับใช้ โดยแยกเรื่องของการปกครองท้องถิ่นไว้เป็นหมวดหนึ่งโดยเฉพาะ ทำให้อำนาจในการปกครองตนเองของประชาชนมีมากขึ้น เช่น มีสิทธิการเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหาร สมาชิกสภาเข้าชื่อกันเสนอให้มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น เพิ่มเติมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสรับรู้ มีส่วนร่วม และใช้สิทธิในการปกครองชุมชนตนเองได้มากขึ้น บนพื้นฐานของการยอมรับ มีส่วนร่วม มีอิสระ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชน สังคม และประเทศชาติโดยส่วนรวม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2558) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะ ที่เป็นภารกิจโดยตรงของ อปท. โดยแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งจะอยู่ในระดับมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลผลิตของการจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง (2559) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะของส่วนราชการไว้ว่า บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับมอบหมายการกระจายอำนาจจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักคือการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือ ต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะ เป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคมจากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหาซึ่งประกอบด้วย

2.2.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2558) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ นิติบุคคล มหาชน เป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

Leon Duguit (1928) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือกิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึง จะพบว่า นันทวัฒน์ บรมานันท์ และ Leon Duguit ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบอบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ (อรทัย ก๊กผล และคณะ, 2549) ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นที่หน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

2.2.1.1 การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

2.2.1.2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำการปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De-Concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริหารราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้ แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

2.2.1.3 การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้น ๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภท รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

ในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการกฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการ ก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

วิธีการที่ 4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจาก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือ หน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการ จากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่า การดำเนินการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า Purchaser-Provider Arrangement: PPA

วิธีที่ 5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาค ประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการ การกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมใน กระบวนการตรวจสอบ (People's Audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการ สาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับการกิจที่เป็นการ ดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการ ระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไป อย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

2.2.2 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือ อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการ พัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมี หลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

2.2.3 การจัดบริการสาธารณะโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัด บริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและ เงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551)

2.2.4 วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

2.2.4.1 กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2.2.4.2 กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทาง

ปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วยการให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

2.2.5 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

วุฒิสภา ต้นไชย (2547) กล่าวว่า บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัด และอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นโดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักการทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ หลักความสามารถของท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ และหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ สำหรับหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ ดังนี้

2.2.5.1 บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะสำคัญสองประการ ได้แก่

1. เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

2. เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน

การรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2.2.5.2 บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

2.2.5.3 การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์กรร่วมในการจัดบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการหรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ

2.2.5.4 บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล

2.2.6 การจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

การบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Public Services) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Organizations) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับอันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Municipal Public Service) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Provincial Public Service) และบริการสาธารณะระดับภาค (Regional Public Service) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และบริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

2.2.6.1 แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

การปรับปรุงบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐการปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ (คำณวน เลาไพบูลย์กิจเจริญ, 2555)

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
3. กำหนดหลักเกณฑ์ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย

7. ใ้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนาโดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้หน้าที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (ค่านวน เล่าไพบุลย์กิจเจริญ, 2555) การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้ การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมีมติการให้บริการ

2.2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2.7.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถแบ่งการบริการได้แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) โดยองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need and Want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

2.2.7.2 หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธ บัวรอด (2559) อธิบายว่า จอห์น ดีมิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีนรัตน์ แดงอ่อน (2551) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชวงส์ ฉายะบุตร ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ การพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติมีทักษะ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดีและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์รวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและ

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับการจากรัฐ

อานวย ตั้งเจริญชัย (2547) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่และขั้นตอนทางการบริการ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดี ดังนี้

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.2.8 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

2.2.8.1 เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ดังต่อไปนี้

1. สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้การ

บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

2. การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว
3. อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

4. เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน อาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการมีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2.2.8.2 เจริญปริมาณ

1. ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2. เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุณค่าที่ต่อความต้องการได้ ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

2.2.9 การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ 5 ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

2.2.9.1 คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์อาคารและสถานที่ เป็นต้น

2.2.9.2 คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

2.2.9.3 คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

2.2.9.4 คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น

2.2.9.5 คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

2.2.10 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2546)

2.2.10.1 รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

2.2.10.2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

2.2.10.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

2.2.10.4 ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลอรุณภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.3.1 ข้อมูลพื้นฐานและสภาพโดยทั่วไป

เทศบาลตำบลอรุณภูมิ เป็นเทศบาลจัดตั้งใหม่ โดยได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตั้งอยู่ในเขตอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพื้นที่รวม 35 ตารางกิโลเมตร หรือ 21,875 ไร่ สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 8 ตำบลท่าช้าง ซึ่งห่างจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประมาณ 25 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 95 กิโลเมตร ประกอบด้วย 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลท่าช้าง (8 ชุมชน) ตำบลพระนอน (7 ชุมชน) และตำบลสามไถ (4 ชุมชน) ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และเป็นแหล่งผลิตมีดอรัญญิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายทั้งในประเทศ และต่างประเทศ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลและอำเภอต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบ้านหลวง อำเภอดอนพุด จังหวัดสระบุรี และตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลปากท่า อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และตำบลพระแก้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบ้านนา อำเภอมหาราช ตำบลบ้านขล้อ อำเภอบางปะหัน และตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลแม่ลา และตำบลบ้านขลุ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้บริหารของเทศบาลตำบลรัษฎา มีวิสัยทัศน์มุ่งเน้นให้เทศบาลตำบลรัษฎาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความมุ่งมั่น เสริมสร้างการเรียนรู้สู่ความอยู่ดีกินดี ด้วยวิถีปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน โดยมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาดังต่อไปนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริม การพัฒนา การเรียนรู้ การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

นอกจากนั้นแล้วยังมีพันธกิจในการส่งเสริมประชาชนในพื้นที่ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการปกครองในท้องถิ่น เพื่อการร่วมขับเคลื่อนท้องถิ่นตามกรอบความเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาประเทศในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน และให้สอดคล้องกับทิศทางของการปฏิรูปประเทศภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

เทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ จึงมีความจำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นต่อไป

2.3.2 สภาพทางการศึกษาโดยทั่วไปของประชาชน

ประชาชนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในตำบลรัษฎา สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับปริญญาตรี ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

2.3.3 สภาพเศรษฐกิจและสังคม

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะทำนากันปีละ 2 ครั้ง มีครัวเรือนที่ประกอบอาชีพทำนาจำนวน 1,220 ครัวเรือน คิดเป็นพื้นที่เพาะปลูกจำนวน 18,000 ไร่ นอกจากนี้ยังมีการทำสวนผลไม้ เช่น มะม่วง ฝรั่ง กล้วย และประกอบกิจการประมงจับปลาในแม่น้ำป่าสัก มีการจับปลาตามแหล่งน้ำธรรมชาติต่าง ๆ และการเลี้ยงปลาในบ่อตามบ้านเรือน และการประกอบอาชีพค้าสัตว์เป็นแบบเลี้ยงในครัวเรือน ซึ่งลักษณะการเลี้ยงมีจำนวนไม่มากนัก เช่น การเลี้ยงสุกร เลี้ยงไก่ เลี้ยงโค การอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เป็นไปในลักษณะอุตสาหกรรมภายในครัวเรือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการทำมัต ทั้งการผลิตไว้ใช้งานและผลิตเพื่อเป็นของที่ระลึก

2.3.4 แหล่งน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค

การอุปโภคบริโภคประชากรร้อยละ 80 ของพื้นที่ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำป่าสัก ส่วนอีกร้อยละ 20 ใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำชลประทานที่ผ่านพื้นที่การเกษตร ความยาวของแม่น้ำป่าสักที่ไหล

ผ่านเขตเทศบาลมีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตร มีลำคลองน้อยประมาณ 50 คลองเชื่อมต่อกับคลองชลประทานเกือบทั่วบริเวณพื้นที่

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและเจตคติ

2.4.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุทัย พรหมสุใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปได้ในทางลบหรือบวก

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยซึ่งสอดคล้องกับ ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา ปรีดีลภ (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นาร์ตัน เสือจงพรู (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Applewhite, P. B. (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good, C. V. (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

จากการศึกษา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ คือความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

2.4.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

Maslow ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

2.4.2.1 ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

2.4.2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

2.4.2.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

2.4.2.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

2.4.2.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2.4.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

Freud ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

2.4.4 ความหมายของเจตคติ

“เจตคติ” เป็นศัพท์บัญญัติทางวิชาการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Aptus” แปลว่า ความเหมาะสม (Fitness) หรือการปรองดอง (Addictedness) (Webster, J.G., 1981)

คำว่าเจตคติหรือทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude หมายถึง ท่าทีความรู้สึก แนวความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525, 2538: 237, 393) นอกจากนี้ การให้คำนิยามของเจตคติ มีนักการศึกษาและนักจิตวิทยาให้นิยามหรือคำจำกัดความไวหลากหลายแตกต่างกัน ดังนี้

Thurstone, L. L. (1964) กล่าวว่า เจตคติเป็นตัวแปรทางจิตวิทยานิตหนึ่งซึ่งไม่สามารถสังเกตได้ง่าย แต่เป็นความโน้มเอียงภายใน แสดงออกให้เห็นได้โดยพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และเจตคดียังเป็นเรื่องของความชอบ ไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึกและความเชื่อมั่นในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Allport, G. W. (1967) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า เป็นสภาวะความพร้อมทางด้านจิตใจ อันเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็แรงกำหนดทิศทางปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Good, C. V. (1973) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งของสถานการณ์หรือค่านิยม โดยปกติจะแสดงออกมาพร้อมกับความรู้สึกและอารมณ์ เจตคติไม่อาจสังเกตได้โดยตรงแต่จะอ้างอิงได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก ทั้งที่เป็นพฤติกรรมทางภาษา และไม่ใช้ภาษา

จากความหมายของเจตคติที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อประสบการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับและพร้อมที่จะแสดงออกมาในทางที่สนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้ ซึ่งเจตคตินี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยการศึกษพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งนั้น

2.4.5 ทฤษฎีเจตคติ

ทฤษฎีเจตคตินั้นมีหลายทฤษฎี ซึ่งพอจะแบ่งออกเป็น 3 ทฤษฎีใหญ่ ๆ ได้ดังนี้ (ศักดิ์ สุนทรเสถียร, 2531)

2.4.5.1 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการให้แรงเสริม (Conditioning and Reinforcement Theories) เป็นทฤษฎีเจตคติที่ใช้หลักการเรียนรู้ที่มีเงื่อนไขและแรงเสริม คือ จะให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดก็นำสิ่งนั้นมาเป็นเงื่อนไขหรือนำไปเกี่ยวโยง (Associate) กับอีกสิ่งหนึ่งที่ชอบหรือสิ่งที่มีเจตคติที่ดีอยู่ก่อนแล้วจะเชื่อมโยงของสองสิ่งดังกล่าว และจะชอบในสิ่งที่เป็นเงื่อนไขนั้นด้วย

2.4.5.2 ทฤษฎีเครื่องล่อใจ (Incentive Theories) ทฤษฎีนี้ยึดหลักว่า บุคคลจะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดจะต้องเชื่อแล้วว่าสิ่งนั้นจะมีประโยชน์หรือสร้างความพอใจแก่ตนเอง

2.4.5.3 ทฤษฎีการสอดคล้องของการรู้ (Cognitive Consistency Approach) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิด หรือการรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งทำให้เกิดความรู้สึกหลาย ๆ ด้าน หรือมีส่วนประกอบของการรู้ (Cognitive Element) หลายอย่าง รู้ในทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้ารู้ในทางที่ดีมากกว่าในทางที่ไม่ดีก็จะเกิดความสอดคล้องของการรู้ขึ้น ทำให้เกิดเจตคติที่ดีในสิ่งนั้น หรือถ้ารู้ในทางที่ไม่ดีมากกว่าในทางที่ดีก็จะเกิดความไม่สอดคล้องของการรับรู้ ทำให้มีเจตคติที่ไม่ดีหรือไม่ชอบสิ่งนั้น และเมื่อรู้ในทางที่ดีหรือไม่ดีพอ ๆ กัน ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งของการรู้ขึ้น เรียกว่าเกิดความไม่สอดคล้องของการรู้ (Cognitive Dissonance) ดังนั้นบุคคลจะต้องรู้ในทางที่ดีให้มากกว่าในทางที่ไม่ดี จึงจะมีเจตคติในทางที่ดี

2.4.6 ลักษณะของเจตคติ

เจตคติมีลักษณะที่สำคัญดังนี้ (ปราณี ทองคำ, 2539)

2.4.6.1 เจตคติมีที่หมาย (Attitude Object) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น คน สถานที่ สิ่งของ สถานการณ์ หรือสิ่งที่เป็นธรรม เช่น เสรีภาพ ความรักประชาธิปไตย ฯลฯ

2.4.6.2 มีการระบุในแง่ดี - ไม่ดี (Evaluation Aspect) มีความผันแปรในทางบวกและทางลบหรือในด้านการสนับสนุนหรือต่อต้าน

2.4.6.3 มีลักษณะคงทน (Relatively Enduring) เจตคติของคนที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้จักจิตวิทยาจะไม่ถือเป็นของถาวร แต่ลักษณะของความคงทนก็เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เจตคติเปลี่ยนแปลงได้แต่การเปลี่ยนแปลงต้องใช้เวลา

2.4.6.4 มีความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for Response) คือ มีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามเจตคติที่เขามีอยู่ เช่น มีความพร้อมที่จะซื้อรถยนต์ถ้ามีเงิน ทั้งนี้เพราะมีเจตคติที่ดีต่อรถยนต์อยู่แล้ว

2.4.7 ประโยชน์ของเจตคติ

เจตคติ เป็นสิ่งสำคัญในการทำให้คนแสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งเจตคติมีประโยชน์ดังนี้ (อัญญา มุกดาสนิท, 2545)

2.4.7.1 เจตคติ ช่วยให้เกิดความรู้ คือคนเราจะแสวงหาระดับความสามารถ ความมั่นคง เพื่อที่จะรับรู้หรือได้มาตามจุดหมาย

2.4.7.2 เจตคติ ช่วยในการปรับตัว เจตคติ จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลปรับตัวเพื่อให้ ได้รับความสำเร็จ และไปสู่จุดหมายที่พึงพอใจ

2.4.7.3 เจตคติ ช่วยในการแสดงออกถึงค่านิยม ซึ่งเป็นการแสดงออกในเรื่องความ คิดเห็นของบุคคลให้มีความสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม

2.4.7.4 เจตคติ ช่วยในการป้องกันตนเอง คือสิ่งแวดล้อมหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ อาจ ทำให้เกิดความไม่สบายใจขึ้น ดังนั้น บุคคลป้องกันโดยสร้างเจตคติต่อสิ่งนั้นในทางลบเพื่อหลีกเลี่ยงสิ่ง ที่ไม่พึงปรารถนา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภิรมย์พร ไชยยนต์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น : ศึกษากรณีการปกครองตนเองตาม เจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตนเอง ปัญหา และอุปสรรคของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย และเพื่อ วิเคราะห์แนวทางในการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นและรูปแบบการปกครองตนเองตาม เจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด โดยมีขอบเขตการศึกษา คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย (พุทธศักราช 2550) ร่างพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเชียงใหม่มหานคร ร่าง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการปัตตานีมหานคร และร่างพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร จังหวัดปกครองตนเอง โดยวิเคราะห์โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การกำกับดูแล การคลังและงบประมาณ การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ตามแนวคิดการปกครองตนเอง กรณีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับ จังหวัด เปรียบเทียบการปกครองท้องถิ่นของต่างประเทศ คือ ประเทศญี่ปุ่นและประเทศฝรั่งเศส โดย จากการศึกษาพบว่า การปกครองท้องถิ่นไทยมีปัญหาด้านโครงสร้างที่ทับซ้อนกัน ปัญหาด้านอำนาจ หน้าที่ของท้องถิ่นที่ยังไม่ชัดเจน ปัญหาด้านการกำกับดูแลที่ราชการส่วนภูมิภาคกำกับดูแลท้องถิ่นจน ขาดอิสระ ปัญหาด้านการคลัง งบประมาณที่ไม่เพียงพอและขาดการพัฒนา ปัญหาด้านการ บริหารงานบุคคลซึ่งขาดการพัฒนาและความก้าวหน้าทางสายอาชีพ และปัญหาด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชน ประชาชนไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นอย่างเพียงพอ

ณัฐพล นิลนพคุณ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การกระจายอำนาจ : ศึกษากรณีการถ่ายโอน การศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการถ่ายโอน การศึกษาขั้นพื้นฐานจากกระทรวงศึกษาธิการไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเมื่อเริ่มมีการ ปฏิบัติตามนโยบายการถ่ายโอนการศึกษาก็มีการต่อต้านจากองค์กรประถมศึกษาทั่วประเทศ จึงเป็น ปัญหาที่ทำให้รัฐบาลต้องแก้ไข กรอบการศึกษาในงานวิจัยมี 3 ประเด็นได้แก่ 1) การเมืองในนโยบาย การถ่ายโอนการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) การแก้ปัญหาการถ่ายโอนการศึกษา และ 3) ทิศทางและ ผลกระทบของปัญหาการถ่ายโอน การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า การถ่ายโอนการศึกษา สามารถดำเนินการได้ในด้านกระบวนการ แต่จำนวนสถานศึกษาที่รับการถ่ายโอนประสบความ ล้มเหลว และการต่อต้านขององค์กรครูทำให้เกิดผลกระทบตามมา 5 ประการ ได้แก่ 1) ทำให้รัฐบาล

ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์โดยใช้วิธีการสมัครใจ 2) การดำเนินการถ่ายโอนไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ 3) องค์กรครุมีแนวความคิดในการถ่ายโอนออกเป็นสองขั้ว คือ ฝ่ายหนึ่งไม่ต้องการให้มีการถ่ายโอนทุกกรณี แต่อีกฝ่ายหนึ่งเห็นด้วยกับการถ่ายโอนโดยเงื่อนไขความสมัครใจ 4) ครุมัธยมที่สังกัดกรมสามัญศึกษาเดิม มีความเห็นแตกแยกออกเป็นสองฝ่าย คือฝ่ายหนึ่งต้องการถ่ายโอนไปอยู่กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดและอีกฝ่ายหนึ่งต้องการตั้งเป็นสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษาจังหวัด และ 5) ทำให้เกิดความขัดแย้งทางความคิดการถ่ายโอนการศึกษาระหว่างข้าราชการครูกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสรุปในภาพรวมจึงยังไม่สามารถกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเต็มรูปแบบ ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่การถ่ายโอนการศึกษาขั้นพื้นฐานไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จ

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลและเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ เนื่องจากในรอบหลายปีที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านการบริหารจัดการที่ดี กล่าวคือได้รับรางวัล อปท.ที่มีการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นติดต่อกัน เป็นระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ. 2549 - 2551) ได้รับรางวัลชมเชยในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 และได้รับรางวัลพระปกเกล้าสำหรับ อปท. ที่มีความเป็นเลิศ ในมิติที่ (3) ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม ประจำปีงบประมาณ 2557 ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า หากรางวัลต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ได้รับ สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดประเมินผลการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่าง น่าเชื่อถือจริง ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้สะท้อนถึงระบบและกลไกและคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ จำเป็นจะต้องสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่เพื่อใช้เป็นต้นแบบในอนาคตต่อไป เครื่องมือที่ใช้คือแบบสำรวจ มีคำถามหลัก 31 ข้อ และคำถามรอง 123 ข้อ โดยข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจประกอบไปด้วยคำถามเชิงบวก (Positively Worded) และเชิงลบ (Negatively Worded) ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน การสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วยการประเมิน 4 ระดับ (Four - Scale, Force Rating) ได้แก่ พึงพอใจอย่างยิ่ง หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง พึงพอใจหรือเห็นด้วย ไม่พึงพอใจ หรือไม่เห็นด้วย และไม่พึงพอใจอย่างยิ่งหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้แบบสำรวจได้ผ่านการประเมินคุณภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการปกครองท้องถิ่น และได้ดำเนินการทดสอบ (Pilot Test) โดยการจัดเก็บข้อมูล ในพื้นที่ อปท. จังหวัดระยอง จำนวน 250 ชุด ในช่วงเดือนมิถุนายน 2556 เพื่อประเมินข้อคำถาม และวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability Test) จากนั้นจึงนำมาปรับข้อคำถามและดำเนินการสำรวจจริง ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ ในเดือนกรกฎาคม 2556

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม

จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ใช้สูตรของ Yamane ทดสอบ สมมติฐานโดยใช้สถิติ t - test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้ สถิติ One - way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไปถึง 20,000 บาท ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบล นายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จังหวัดระนอง จำนวน 300 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และการตรวจสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' (Post hoc) ที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ด้านการบริการสังคมทั่วไป และด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการ สังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิ่ง จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิ่ง จังหวัดลำพูน 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิ่ง จังหวัดลำพูน ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังดิน จำนวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิ่ง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดินในภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

ณัฐวรรณ อารัมภ์โรจน์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางในการกระจายอำนาจแบบ จังหวัดจัดการตนเอง : ศึกษากรณี "ธรรมนูญประชาชนคนอำนาจเจริญ พ.ศ. 2555" วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อคิดว่าด้วยการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) ศึกษาเปรียบเทียบการปกครองส่วนท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนในต่างประเทศกับประเทศไทย 3) ศึกษาสาเหตุของการจัดทำธรรมนูญประชาชนคนอำนาจเจริญ แนวคิดจังหวัดจัดการตนเองและวิเคราะห์สถานะทางกฎหมายของธรรมนูญประชาชนคนอำนาจเจริญ 4) ศึกษาการปรับโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินและตรากฎหมายระดับพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการให้ อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดการตนเอง ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ จากผลการศึกษาพบว่า จังหวัดอำนาจเจริญมีปัญหาพื้นฐานในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมมาตั้งแต่อดีตจนถึงการจัดตั้งขึ้นเป็นจังหวัดมากกว่า 21 ปี ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นกว่าเดิม ยังคงมีปัญหาความยากจน การมีรายได้น้อยและผลตอบแทนจากการผลิตในพื้นที่ต่ำ รัฐบาลส่งเสริมเกษตรกรรมสมัยใหม่เพื่อการค้า ทำให้เกษตรกรต้องลงทุนในการเพาะปลูกสูง แต่สินค้าเกษตรมีความผันผวน ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ประสพปัญหาขาดทุนจนกลายเป็นหนี้สินเรื้อรังและประชาชนไม่มีความมั่นคงในการถือครองที่ดินอีก ทั้งระบบการศึกษาถูกกำหนดจากส่วนกลาง ทำให้เด็กและเยาวชนขาดการเรียนรู้และสืบทอดภูมิปัญญาของชุมชนท้องถิ่น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอรุณภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 การแปลผลข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เคยมาขอรับบริการและมีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรในเทศบาลตำบลอรุณภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เคยมาขอรับบริการและมีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรของเขตเทศบาลตำบลอรุณภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan อ้างถึงใน สุวิมล ตรีภานันท์, 2557) จำนวน 366 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลอรุณภูมิ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลอรุณภูมิ ประกอบด้วย งานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านทะเบียนท้องถิ่น งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 1 = ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- 2 = ความพึงพอใจระดับน้อย
- 3 = ความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 4 = ความพึงพอใจระดับมาก
- 5 = ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในงานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านทะเบียนท้องถิ่น งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นการสำรวจสำคัญ 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ช่องทางการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.932

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม 2565 - สิงหาคม 2565 ระยะเวลาเก็บข้อมูล 2 เดือน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 ชุด แต่เกิดความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล 34 ชุด ดังนั้น จึงเหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์ในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 366 ชุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คณะทำงานได้วิเคราะห์สาระสำคัญเพื่อสรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังต่อไปนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการหรือกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้คะแนนเป็น 5 4 3 2 1 ซึ่งความหมายของค่าคะแนนแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง พอใจมากที่สุด

3.5.3 กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ	95	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ	55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ	50	ระดับคะแนน 0

3.6 การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

- 1) ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 2) ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยแสดงด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์และแปลผลข้อมูลโดยคณานักวิจัยของคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรัฐภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลรัฐภูมิ ที่ให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ จำแนกตามงานบริการในแต่ละด้าน

ทั้งนี้เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทำความเข้าใจผลการวิเคราะห์ข้อมูลตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมายแทนค่าสถิติต่าง ๆ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
N	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
\bar{X}	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Sample Mean)
$S.D.$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้งและช่องทางในการรับบริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลรัฐภูมิ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	119	32.50
หญิง	247	67.50
รวม	366	100.00

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	45	12.30
20 - 40 ปี	150	41.00
41 - 60 ปี	119	32.50
60 ปีขึ้นไป	52	14.20
รวม	366	100.00
สถานภาพ		
โสด	148	40.40
สมรส	212	57.90
หย่าร้าง	6	1.70
รวม	366	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	18	4.90
มัธยมศึกษาตอนต้น	41	11.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	82	22.40
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	95	26.00
ปริญญาตรี	112	30.60
สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.90
รวม	366	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	55	15.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	99	27.00
เกษตรกร/ประมง	39	10.70
พนักงานบริษัท	86	23.50
นักเรียน/นักศึกษา	74	20.20
อื่น ๆ ระบุ	13	3.60
รวม	366	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	61	16.70
5,000 - 10,000 บาท	53	14.50
10,001 - 15,000 บาท	117	32.00
15,001 - 20,000 บาท	87	23.80
มากกว่า 20,000 บาท	48	13.00
รวม	366	100.00

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	287	78.40
5 - 10 ครั้งต่อปี	64	17.50
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	15	4.10
รวม	366	100.00
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	203	55.50
30 - 60 นาที	100	27.30
1 - 2 ชั่วโมง	55	15.00
3 - 4 ชั่วโมง	7	1.90
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	0.30
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุ 20-40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ อายุ 41-60 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 เมื่อพิจารณาสถานภาพของประชาชนที่เคยมาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมาติดต่อขอรับบริการมีสถานภาพหย่าร้างมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 โดยส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

และเมื่อพิจารณาจำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 78.40 รองลงมา คือ ใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และน้อยที่สุด คือ ใช้

บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 โดยส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการโดยใช้เวลาน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือ ใช้บริการ 30 - 60 นาที จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และน้อยที่สุดคือ ใช้บริการมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

1.2 ผลการวิเคราะห์ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลอรัญญิก

การวิเคราะห์ช่องทางสื่อต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลอรัญญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ของเทศบาลตำบลอรัญญิก จากช่องทางสื่อต่าง ๆ

สื่อ	N = 366		
	ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	ไม่ได้รับข้อมูล (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. หนังสือพิมพ์	1 (0.30)	365 (99.70)	366 (100.00)
2. เสียงตามสาย	221 (60.40)	145 (39.60)	366 (100.00)
3. ป้ายคัทเออร์	5 (1.40)	361 (98.60)	366 (100.00)
4. แผ่นพับใบปลิว	4 (1.10)	362 (98.90)	366 (100.00)
5. ผู้นำชุมชน	69 (18.90)	297 (81.10)	366 (100.00)
6. รถแห่ประชาสัมพันธ์	2 (0.50)	364 (99.50)	366 (100.00)
7. ป้ายอักษรไฟวิ่ง	2 (0.50)	364 (99.50)	366 (100.00)
8. โปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟน (ไลน์: Line)	23 (6.30)	343 (93.70)	366 (100.00)
9. เฟสบุ๊ก (Facebook)	53 (14.50)	313 (85.50)	366 (100.00)
10. อื่นๆ	23 (6.30)	343 (93.70)	366 (100.00)

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมาติดต่อเข้ารับบริการของเทศบาลตำบลอรัญญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสายมากที่สุด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมา คือ จากผู้นำชุมชน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และน้อยที่สุด คือ จากหนังสือพิมพ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลอรัญญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้าน

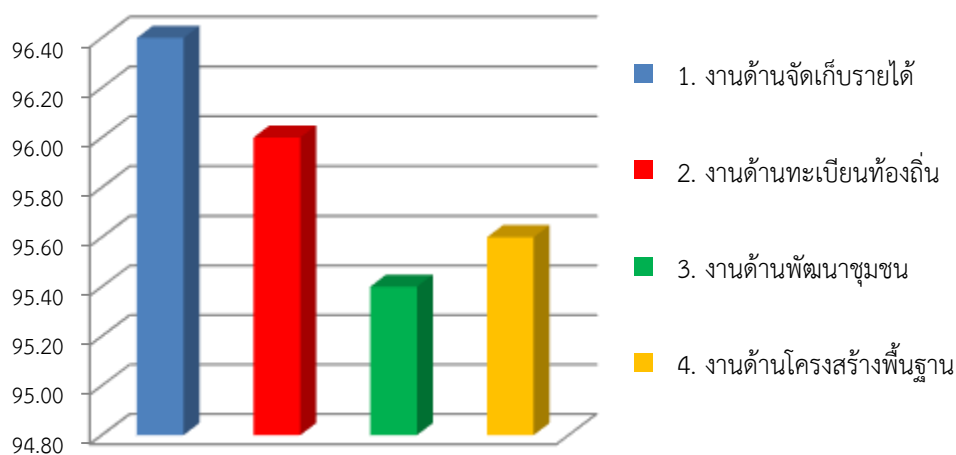
จัดเก็บรายได้ งานด้านทะเบียนท้องถิ่น งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = 366			ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. งานด้านจัดเก็บรายได้	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
2. งานด้านทะเบียนท้องถิ่น	4.80	0.47	96.00	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชน	4.77	0.51	95.40	มากที่สุด
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.78	0.51	95.60	มากที่สุด
รวม	4.79	0.48	95.85	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) คิดเป็นร้อยละ 95.85 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านจัดเก็บรายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44) โดยคิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47) คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน

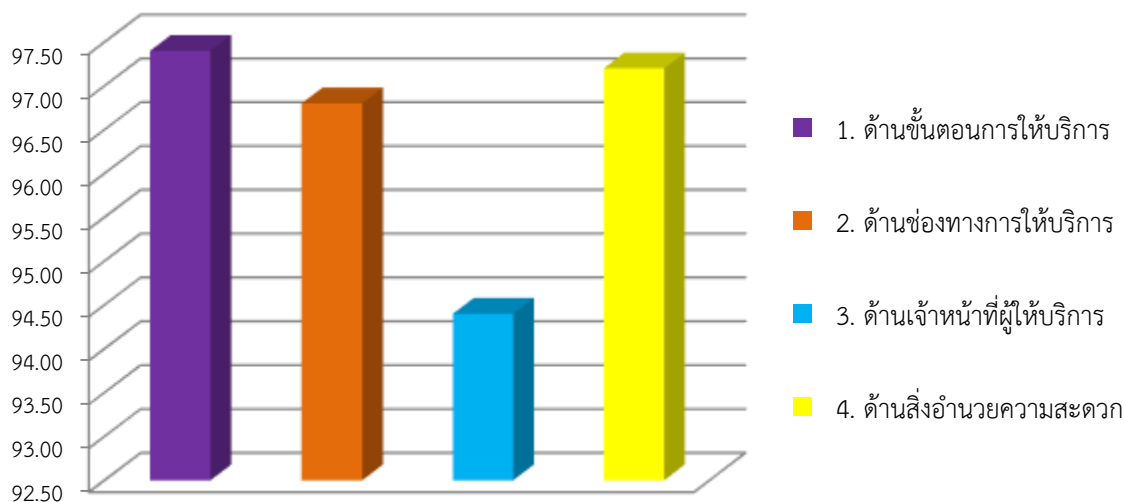
การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามด้านกระบวนการการให้บริการ ในแต่ละงานของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.4 - 4.7

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 366			ระดับ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.40	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.50	94.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
รวม	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42) คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



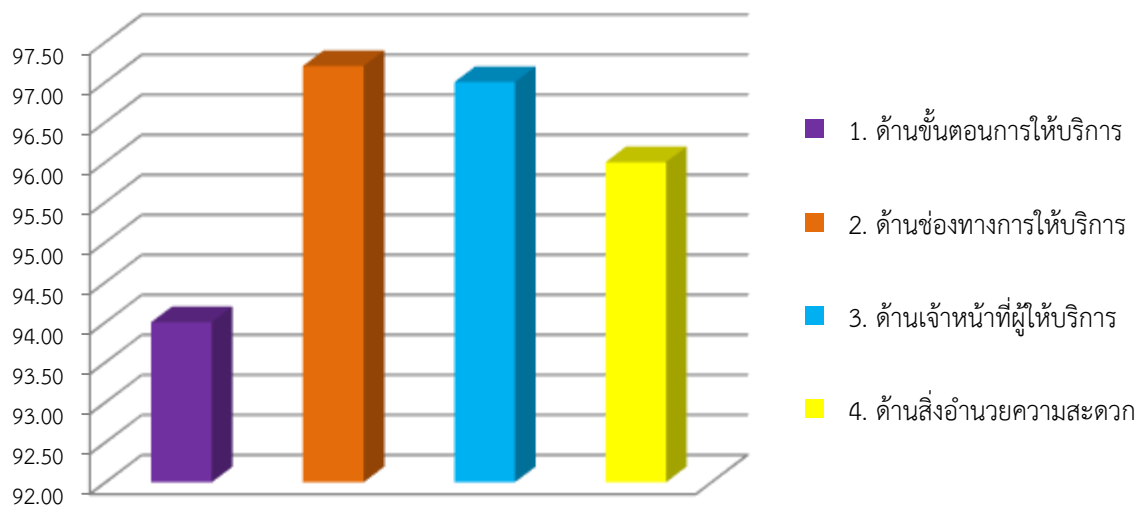
ภาพที่ 4.2 ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลรัฐภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 366			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.54	94.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.43	97.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
รวม	4.80	0.47	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลรัฐภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) คิดเป็นร้อยละ 94.00 แสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



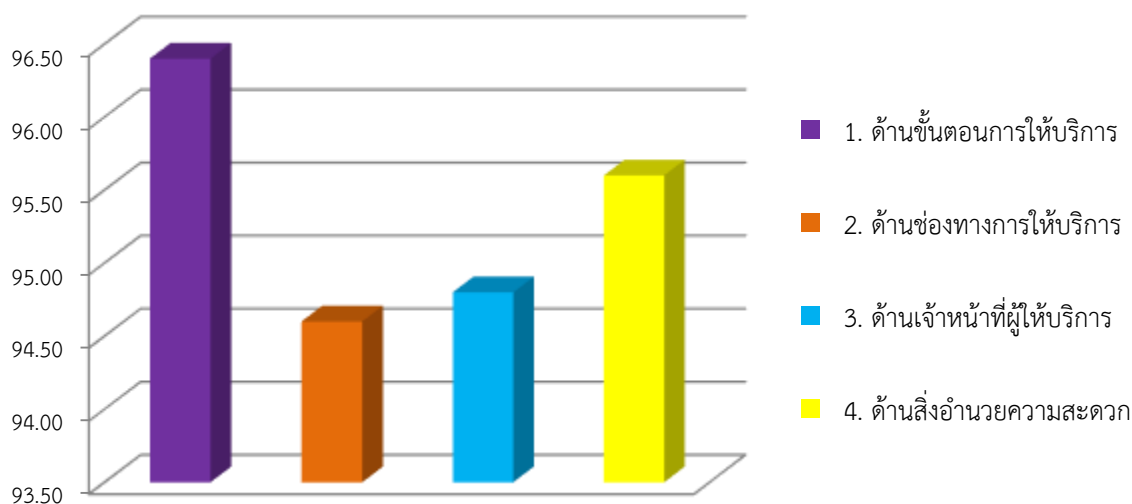
ภาพที่ 4.3 ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลรัฐญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 366			ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.46	96.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.52	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.54	94.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.51	95.60	มากที่สุด
รวม	4.77	0.51	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลรัฐญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) คิดเป็นร้อยละ 94.60 แสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



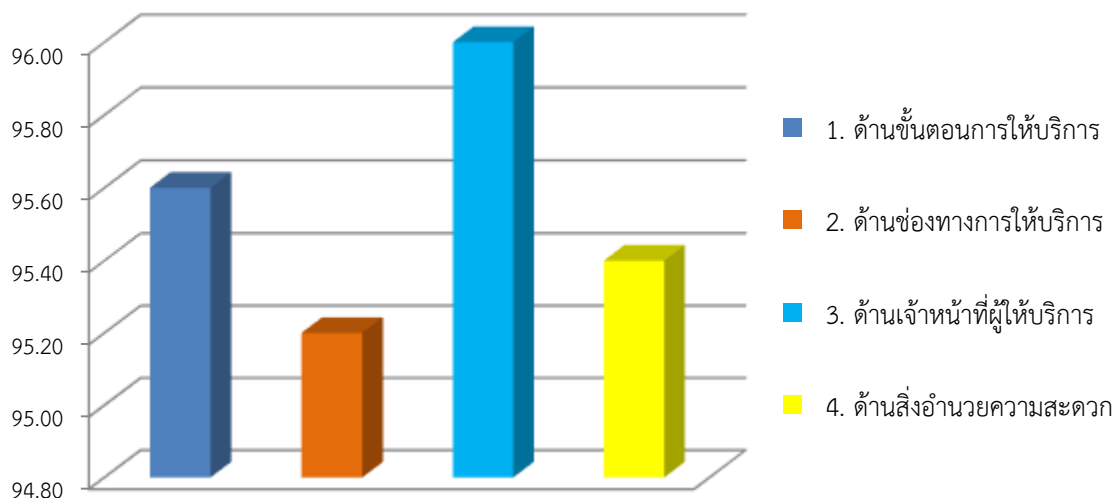
ภาพที่ 4.4 ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลรัฐญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = 366			ระดับ
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.51	95.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.52	95.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.50	95.40	มากที่สุด
รวม	4.78	0.51	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลรัฐญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) คิดเป็นร้อยละ 95.20 แสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ จำแนกตามงานบริการในแต่ละด้าน

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจซึ่งรวบรวมจากข้อเสนอแนะและคำแนะนำเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่ที่ให้ข้อมูลในแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการในแต่ละด้านของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) งานด้านจัดเก็บรายได้

ข้อเสนอแนะ : ควรมีการแจ้งข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเพื่อสามารถติดต่อสอบถามได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ หรืออื่น ๆ

2) งานด้านทะเบียนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ : ควรมีป้ายหรือเอกสารที่แสดงขั้นตอนการให้บริการในงานด้านทะเบียนท้องถิ่นที่ชัดเจน ครบถ้วนและง่ายต่อความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ

3) งานด้านพัฒนาชุมชน

ข้อเสนอแนะ : ควรมีจุดเปิดรับข้อเสนอแนะแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ

4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะ : ควรมีจุดเปิดรับข้อเสนอแนะแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อรัญญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านทะเบียนท้องถิ่น งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินจำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ คณะผู้วิจัยสามารถสรุปผลการประเมิน โดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 งาน ดังนี้

5.1.1 งานด้านจัดเก็บรายได้ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลอรัญญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

5.1.2 งานด้านทะเบียนท้องถิ่น ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอรัญญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

5.1.3 งานด้านพัฒนาชุมชน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลอรัญญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

5.1.4 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลอรัญญิก อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจซึ่งรวบรวมจากข้อเสนอแนะและคำแนะนำเพิ่มเติมจากประชาชนในพื้นที่ที่ให้ข้อมูลในแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการในแต่ละด้านของเทศบาลตำบล อรัญญิก อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้ ควรมีการแจ้งข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเพื่อสามารถติดต่อสอบถามได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ หรืออื่น ๆ งานด้านทะเบียนท้องถิ่น ควรมีป้ายหรือเอกสารที่แสดงขั้นตอนการให้บริการในงานด้านทะเบียนท้องถิ่นที่ชัดเจน ครอบคลุมและง่ายต่อความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน ควรมีจุดเปิดรับข้อเสนอแนะแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีจุดเปิดรับข้อเสนอแนะแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสาธารณะทั้ง 4 งานของเทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.85 โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ คะแนนมากที่สุด คือ งานด้านจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านทะเบียนท้องถิ่น ภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และงานด้านพัฒนาชุมชน ภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

RUS

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (มปป.). **คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปลี่ยนชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปลี่ยนแปลงเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรวมและยุบรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรับรวมและแยกพื้นที่บางส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2551). **รายงานประจำปี 2551**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดีโลก. (2529). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธนการพิมพ์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- คำนวน เล่าไพบูลย์กิจเจริญ. (2555). **ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี**. สาขาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง. : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐพล นิลนพคุณ. (2548). **การกระจายอำนาจ: ศึกษากรณีการถ่ายโอนการศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย. 2(2).
- ณัฐวรรณ อารัมภะวิโรจน์. (2557). **แนวทางในการกระจายอำนาจแบบจังหวัดจัดการตนเอง : ศึกษากรณี "ธรรมนูญประชาชนคนอำนาจเจริญ พ.ศ. 2555"**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2557/b185262.pdf> [เข้าถึงข้อมูล 10 สิงหาคม 2563].
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : ศิริภัณฑ์.
- นภารัตน์ เลือจงพรุ. (2544). **ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน**. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์.

- นราธิป ศรีราม. (2557). **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น**. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **สัญญาทางปกครอง** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2558). **มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บดีนทร์ธ บัวรอด. (2559). **การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน**. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า).
- ปราณี ทองคำ. (2539). **เครื่องมือวัดผลทางการศึกษา**. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ไพฑูริย์ คุ่มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. ทูลสนับสนุนจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภิรมย์พร ไชยยนต์. (2557). **การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น: ศึกษากรณีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด**. วิทยานิพนธ์ น.ม. (นิติศาสตร์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย**. คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รัตพล มนต์เสีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). **ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุคคส์พับลิเคชั่นส์.
- รุ่งทิพย์ บุตรี. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930119 [เข้าถึงข้อมูล 10 สิงหาคม 2563].
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดอุดรธานี**.วารสารการบริหารท้องถิ่น. 9(1).
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วุฒิสสาร ตันไชย. (2547). **การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540**. กรุงเทพฯ: คลังวิชา.
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). **เจตคติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. (2552). **การบริหารตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **เทคนิคการประสานงาน**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.wangdinli.go.th/AData/poll.pdf> [เข้าถึงข้อมูล 10 สิงหาคม 2563].
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สุวิมล ตีรภานันท์. (2557). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่12)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรถัย กักผล และคณะ. (2549). **การบริหารจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถัย กักผล. (2552). **คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: จรัสสนิทวงศ์การพิมพ์.
- อัจฉนา มุกดาสนิท. (2545). **เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำนาจย ตั้งเจริญชัย. (2547). **คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- อุทัย พรรณสุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Allport, G. W. (1967). **Reading in Attitude Theory and Measurement**. New York: John Welley and Sons.Inc
- Applewhite, P. B. (1965). **Organization Behavior Englewood Cliffs**. New York: Prentice Hall.
- Chapus, R. (2000). **Droit administratif general (Vol. 2)**. Montchrestien.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education. (3rd ed)**. New York: McGraw - Hill book Co.
- Kotler, P. and Armstrong. (2002). **Principle of Marketing**. USA: Prentice-Hall.
- Leon, Duguit. (1928). **Traite de droit constitutionnel. (3rd ed.)**. Tome II. Gaston Jeze.

Thurstone, L. L. (1964). **Attitude Theory and Measurement**. New York: John Wiley and Sons.

Webster, J.G. (1981). **Webster's New World Dictionary of the American Language**. New York : Prentice-Hall.

RUS

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

RUS



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลรัษฎา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

- | | | |
|---|---|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 20-40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 41-60 ปี | <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพ | <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส |
| | <input type="checkbox"/> หย่าร้าง | <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่ |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 5. อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท |
| | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ |
| 6. รายได้ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000- 10,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000 บาท | |
| 7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี | <input type="checkbox"/> 5 - 10 ครั้งต่อปี |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้งต่อปี | |
| 8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 นาที | <input type="checkbox"/> 30-60 นาที |
| | <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 3-4 ชั่วโมง |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ชั่วโมง | |

9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลรัษฎาจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> เสียงตามสาย |
| <input type="checkbox"/> ป้ายคัทเอาท์ | <input type="checkbox"/> แผ่นพับใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน | <input type="checkbox"/> รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> ป้ายอักษรไฟวิ่ง | <input type="checkbox"/> Line |
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านจัดเก็บรายได้
- 2) งานด้านทะเบียนท้องถิ่น
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชน
- 4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน					
1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้านเพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
1.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
1.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
1.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
1.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียนท้องถิ่น					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน					
2.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
2.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
2.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
2.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
2.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
2.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
2.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
2.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
2.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
2.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
3.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน					
3.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
3.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
3.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ					
3.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
3.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ					
3.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
3.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
3.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
4.1 มีกระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน					
4.2 มีป้ายหรือเอกสารอื่นๆแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน					
4.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการ					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม					
4.5 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มเติมอย่าง ชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.6 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลาย ช่องทาง					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
4.8 การติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับ บริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานมีการรับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากประชาชนผู้เข้ามารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.10 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่และมีการให้บริการแก่ ประชาชนผู้เข้ามารับบริการเป็นอย่างดี					
4.11 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการด้วยความ สุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตรกับประชาชนผู้เข้ามารับ บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.12 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี					
4.13 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.14 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านให้บริการโดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม					
4.15 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อไปในทางทุจริต ที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.16 ที่ตั้งและการจัดสถานที่ของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการของประชาชน					
4.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
4.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งจุดให้บริการที่ชัดเจน					
4.19 ในแต่ละฝ่ายมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

RUIS

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลอรุณภูมิ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	119	32.5	32.5	32.5
หญิง	247	67.5	67.5	100.0
Total	366	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	45	12.3	12.3	12.3
20-40 ปี	150	41.0	41.0	53.3
41-60 ปี	119	32.5	32.5	85.8
60 ปีขึ้นไป	52	14.2	14.2	100.0
Total	366	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	148	40.4	40.4	40.4
สมรส	212	57.9	57.9	98.4
หย่าร้าง	6	1.6	1.6	100.0
Total	366	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	18	4.9	4.9	4.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	41	11.2	11.2	16.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	82	22.4	22.4	38.5
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	95	26.0	26.0	64.5
ปริญญาตรี	112	30.6	30.6	95.1
สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.9	4.9	100.0
Total	366	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	55	15.0	15.0	15.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	99	27.0	27.0	42.1
เกษตรกร/ประมง	39	10.7	10.7	52.7
พนักงานบริษัท	86	23.5	23.5	76.2
นักเรียน/นักศึกษา	74	20.2	20.2	96.4
อื่น ๆ ระบุ	13	3.6	3.6	100.0
Total	366	100.0	100.0	

รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5000 บาท	61	16.7	16.7	16.7
5000 - 10000 บาท	53	14.5	14.5	31.1
10001 - 15000 บาท	117	32.0	32.0	63.1
15001 - 20000	87	23.8	23.8	86.9
มากกว่า 20000 บาท	48	13.1	13.1	100.0
Total	366	100.0	100.0	

เคยเข้าไปใช้บริการ เฉลี่ยกี่ครั้ง/ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	287	78.4	78.4	78.4
5 - 10 ครั้งต่อปี	64	17.5	17.5	95.9
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	15	4.1	4.1	100.0
Total	366	100.0	100.0	

ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ นานเท่าใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 30 นาที	203	55.5	55.5	55.5
30 - 60 นาที	100	27.3	27.3	82.8
1 - 2 ชั่วโมง	55	15.0	15.0	97.8
3 - 4 ชั่วโมง	7	1.9	1.9	99.7
มากกว่า 4 ชั่วโมง	1	.3	.3	100.0
Total	366	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	365	99.7	99.7	99.7
เลือก	1	.3	.3	100.0
Total	366	100.0	100.0	

เสียงตามสาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	145	39.6	39.6	39.6
เลือก	221	60.4	60.4	100.0
Total	366	100.0	100.0	

ป้ายคัทเอาท์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	361	98.6	98.6	98.6
เลือก	5	1.4	1.4	100.0
Total	366	100.0	100.0	

แผ่นพับใบปลิว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	362	98.9	98.9	98.9
เลือก	4	1.1	1.1	100.0
Total	366	100.0	100.0	

ผู้นำชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	297	81.1	81.1	81.1
เลือก	69	18.9	18.9	100.0
Total	366	100.0	100.0	

รถแท็กซี่สามพันช์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	364	99.5	99.5	99.5
เลือก	2	.5	.5	100.0
Total	366	100.0	100.0	

ป้ายอักษรไฟวิ่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	364	99.5	99.5	99.5
เลือก	2	.5	.5	100.0
Total	366	100.0	100.0	

line

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	343	93.7	93.7	93.7
เลือก	23	6.3	6.3	100.0
Total	366	100.0	100.0	

facebook

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	313	85.5	85.5	85.5
เลือก	53	14.5	14.5	100.0
Total	366	100.0	100.0	

อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เลือก	343	93.7	93.7	93.7
เลือก	23	6.3	6.3	100.0
Total	366	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	366	3.00	5.00	4.9262	.32691
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	366	3.00	5.00	4.8770	.37551
เหมาะสมกับกิจกรรม การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค	366	2.00	5.00	4.8579	.41417
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	366	2.00	5.00	4.8770	.41699
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	366	3.00	5.00	4.9044	.41760
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงานเพื่อให้ประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว	366	2.00	5.00	4.8852	.41605
การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวก	366	3.00	5.00	4.7322	.50683
เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะ	366	3.00	5.00	4.8607	.36224
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	366	3.00	5.00	4.9344	.31591
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	366	3.00	5.00	4.5027	.51683
อภัยภัยดี เป็นมิตร เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	366	2.00	5.00	4.7131	.50444

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและมีความพร้อมบริการ	366	2.00	5.00	4.5301	.61748
เจ้าหน้าที่ให้บริการยึดความถูกต้อง เสมอภาคและเป็นธรรม	366	3.00	5.00	4.8825	.38445
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อทุจริต	366	2.00	5.00	4.8907	.43045
ที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสม	366	3.00	5.00	4.8552	.46027
กว้างขวาง สะดวกติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	366	2.00	5.00	4.8934	.40828
การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	366	3.00	5.00	4.8361	.38522
มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	366	3.00	5.00	4.8770	.42351
มีกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	366	2.00	5.00	4.5109	.62692
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	366	2.00	5.00	4.8333	.46474
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	366	2.00	5.00	4.5055	.58166
เหมาะสมกับกิจกรรมการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค	366	3.00	5.00	4.8279	.46862
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	366	2.00	5.00	4.8279	.43212

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	366	2.00	5.00	4.8470	.49499
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงานเพื่อให้ประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว	366	3.00	5.00	4.9590	.23633
การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวก	366	2.00	5.00	4.7322	.49590
เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับข้อเสนอแนะ	366	2.00	5.00	4.9153	.34867
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ให้บริการ	366	2.00	5.00	4.8907	.43676
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	366	2.00	5.00	4.8005	.45160
อัยาศัยดี เป็นมิตร	366	2.00	5.00	4.8005	.45160
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	366	3.00	5.00	4.8634	.44157
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและมี	366	2.00	5.00	4.8907	.37610
ความพร้อมบริการ	366	2.00	5.00	4.8907	.37610
เจ้าหน้าที่ให้บริการยึดความถูกต้อง เสมอภาคและเป็น	366	3.00	5.00	4.8607	.41179
ธรรม	366	3.00	5.00	4.8607	.41179
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	366	3.00	5.00	4.8033	.45582
ไม่เอื้อทุจริต	366	3.00	5.00	4.8033	.45582
ที่ตั้งของหน่วยงานมี	366	3.00	5.00	4.8033	.45582
บรรยากาศเหมาะสม	366	3.00	5.00	4.8033	.45582
กว้างขวาง สะดวกติดต่อ	366	3.00	5.00	4.8033	.45582

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	366	3.00	5.00	4.9044	.36883
การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	366	3.00	5.00	4.8962	.39189
มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	366	2.00	5.00	4.6011	.58229
มีกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	366	2.00	5.00	4.8443	.43831
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	366	2.00	5.00	4.8497	.43395
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	366	2.00	5.00	4.8333	.40825
เหมาะสมกับกิจกรรมการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาค	366	2.00	5.00	4.8005	.50325
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	366	2.00	5.00	4.7923	.49162
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง	366	2.00	5.00	4.8607	.46785
มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบงานเพื่อให้ประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว	366	2.00	5.00	4.8333	.42146
การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์	366	2.00	5.00	4.4426	.57409
มีความสะดวกเจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นและเปิดรับข้อเสนอแนะ	366	2.00	5.00	4.7814	.51422

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมใน งานที่ให้บริการ	366	2.00	5.00	4.8279	.53929
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพเรียบร้อย	366	2.00	5.00	4.4617	.55632
อัยาศัยดี เป็นมิตร เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	366	2.00	5.00	4.7650	.54845
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้นและมี ความพร้อมบริการ	366	2.00	5.00	4.8033	.50160
เจ้าหน้าที่ให้บริการยึดความ ถูกต้อง เสมอภาคและเป็น ธรรม	366	2.00	5.00	4.8115	.50203
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อทุจริต	366	2.00	5.00	4.7787	.50497
ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	366	2.00	5.00	4.8142	.53216
กว้างขวาง สะดวกติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสมและเพียงพอต่อ การให้บริการ	366	2.00	5.00	4.8197	.47426
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ การให้บริการชัดเจนและ เข้าใจง่าย	366	2.00	5.00	4.7568	.53214
มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับ ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	366	2.00	5.00	4.7541	.51250
มีกระบวนการให้บริการที่ เป็นระบบ สื่อสารเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	366	2.00	5.00	4.8197	.48568

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีป้ายหรือเอกสารอื่น ๆ แสดงขั้นตอนบริการชัดเจน	366	2.00	5.00	4.8142	.53216
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม	366	3.00	5.00	4.8497	.42759
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาค	366	2.00	5.00	4.5902	.57938
มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติม อย่างชัดเจน ถูกต้อง	366	2.00	5.00	4.8306	.47253
มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับเจ้าหน้าที่หลากหลาย	366	2.00	5.00	4.7896	.54093
ช่องทาง มีการแจ้งข้อมูลผู้รับผิดชอบ งานเพื่อให้ประสานงานได้	366	2.00	5.00	4.8197	.44444
สะดวกรวดเร็ว การให้บริการในช่องทาง	366	2.00	5.00	4.6175	.60239
ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีความสะดวก	366	2.00	5.00	4.8060	.45398
เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็น และเปิดรับข้อเสนอแนะ	366	2.00	5.00	4.7596	.52562
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมใน	366	2.00	5.00	4.8251	.45272
งานที่ให้บริการ	366	2.00	5.00	4.8115	.48538
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพเรียบร้อย	366	2.00	5.00	4.7896	.50963
อัธยาศัยดี เป็นมิตร	366	2.00	5.00		
เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ	366	3.00	5.00		
ซักถามได้เป็นอย่างดี	366	2.00	5.00		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้นและมี	366	2.00	5.00		
ความพร้อมบริการ	366	2.00	5.00		

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เจ้าหน้าที่ให้บริการยึดความ ถูกต้อง เสมอภาคและเป็น ธรรม	366	3.00	5.00	4.8115	.46225
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอื้อทุจริต	366	2.00	5.00	4.7923	.50265
ที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศเหมาะสม	366	2.00	5.00	4.7842	.51803
กว้างขวาง สะดวกติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสมและเพียงพอต่อ	366	2.00	5.00	4.7732	.49151
การให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์	366	2.00	5.00	4.7705	.50401
การให้บริการชัดเจนและ เข้าใจง่าย	366	2.00	5.00	4.7623	.49744
มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับ ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	366	2.00	5.00	4.7623	.49744
Valid N (listwise)	366				