



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
SATISFACTIONS OF PEOPLE TOWARDS THE SERVICES OF
LAMPLAIMAT MUNICIPALITY, LAMPLAIMAT DISTRICT,
BURIRAM PROVINCE

ภาคินพนธ์
ของ
จิรฉฐา ทิศกระโทก

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์		
ผู้วิจัย	จิรฐา ทิศกระโทก		
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน	ประธานกรรมการ	
	รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์	กรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวมินทร์ ประชานันท์	กรรมการ	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขา	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่าง สุ่มจากประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบ ปลายเปิด (Open Ended Form) มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.8981 สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test หากพบความ แตกต่างทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ้ (Sheffé method) ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบ เรียบร้อย และ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และ ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตาม เพศ และ อาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเสนอแนะคือ ควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนให้มากขึ้น ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจความชุมชนเพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และ ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนเส้นทางอย่างต่อเนื่องและมีระบบน้ำประปาให้ทั่วถึงทุกชุมชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

TITLE Satisfactions of People towards the Services of Lamplaimat Municipality,
Lamplaimat District, Buriram Province

AUTHOR Jiratha Thidkrathok

ADVISORS Associate Professor Prajan Kanewan Thesis Advisor
Associate Professor Phasit Suvannarak Co-advisor
Assistant Professor Dr. Nawamin Prachanant Co-advisor

DEGREE Master of Public Administration **MAJOR** Public Administration

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2008

ABSTRACT

The purposes of this study were to investigate and compare the satisfactions of people towards the services of Lamplaimat Municipality, Lamplaimat District, Buriram Province. The subjects were 385 people with at least 18 years old, selected by using the Table of Taro Yamane. The research tool was 3-part questionnaires, including checklist, 5-rating scale, and open ended form with its reliability at 0.8981. The collected data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. If the difference was found, the paired test of Scheffé was used. The results were as follows :

1. The satisfaction of people towards the services of Lamplaimat Municipality as a whole was at "moderate" level . When considering each aspect , it was found that "Basic structure development", "The system of community and society management " and "Culture, tradition and local wisdom " were at "moderate" levels whereas, "Life quality support", " Commercial promotion planning" and "Management and natural resource conservation" were at "much" level.
2. The comparison of the satisfaction of people towards the services of Lamplaimat Municipality in terms of gender and occupation showed the significant differences at the level of .05. On the other hand, there was no significant difference in terms of income.

3. The additional suggestions were that the officers should : 1) support and develop people's occupation. ; 2) survey the people's problems and need. and ; 3) develop and repair the road continuously, and supply more water system.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Buriram Rajabhat University

ประกาศคุณูปการ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตาช่วยเหลือ ให้การแนะนำ และแก้ไข ด้วยผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน ประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นวมินทร์ ประชานันท์ กรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ รวมทั้งได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์ รามฤทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร. จรัส สว่างทัฬห และ ดร. ชูเกียรติ จารัตน์ ที่ให้คำชี้แนะแนวทางในการแก้ไข และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของภาคนิพนธ์ฉบับนี้ เพื่อให้สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาซึ่งจากคณาจารย์ จึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรม สั่งสอน ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่ให้ความสะดวกในการประสานงานจนงานภาคนิพนธ์สำเร็จด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ น้องทั้ง 2 คน เพื่อนๆ ที่คอยให้กำลังใจและขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ทุกคน ที่ช่วยส่งเสริม ให้กำลังใจ และสละเวลาให้คำปรึกษากับผู้เขียนตลอดมา

จิรฐา ทิศกระโทก

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance).....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One – Stop Service).....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Citizen).....	19
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow).....	20
แนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาล.....	22
บริบทของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	60
สมมติฐานการวิจัย.....	60
วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
สรุปผลการวิจัย.....	62
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	66
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	66
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	67
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	75
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	76
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ.....	80
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม.....	82
ภาคผนวก ง แบบสอบถามสำหรับการวิจัย.....	84
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	90
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	93

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนราษฎรและจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ.....	26
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ.....	36
3 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	44
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน.....	45
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต.....	46
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม/และการรักษาความสงบเรียบร้อย.....	47
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น.....	48
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว.....	50
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการบริหารจัดการการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำปลายมาศ จำแนกตามเพศ.....	52
12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำปลายมาศ จำแนกตามอาชีพ.....	53
13 เปรียบเทียบความแตกต่างด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เรียบร้อย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่.....	54
14 เปรียบเทียบความแตกต่างด้านศิลปะวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เรียบร้อย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่.....	55
15 เปรียบเทียบความแตกต่างด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและ การท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่.....	56
16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำปลายมาศ จำแนกตามรายได้.....	57
17 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ.....	58

ภาพประกอบ

หน้า

1 แนวคิดการศึกษาความพึงพอใจ	9
2 แผนที่เทศบาลตำบลลำปลายมาศ.....	26

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ฉบับที่ 9 และฉบับที่ 10 มี
แนวนโยบายที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจและการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน ซึ่งสอดคล้อง
กับกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 5 ส่วนที่ 3 มาตรา 78 (3) กำหนด
ให้รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน ในการกระจายอำนาจให้องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจ
ของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศ
ในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้ง พัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (สำนักงาน
คณะกรรมการกฤษฎีกา, 2550) และพระราชบัญญัติ กำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติการกิจการในการจัดการ
ให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ
ตรงตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทาง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันเป็นการ
ปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน โดยต้องการให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามา
มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง หรือเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง (สำนักงาน
คณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542)

ปัจจุบัน การดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล หรือเอกชน เน้นความสำคัญในด้านการ
ให้บริการ ด้วยวิธีใดมีระบบการให้บริการลูกค้าที่ดี ก็จะเป็นที่พอใจของลูกค้า ได้รับการยกย่อง
และทำให้ลูกค้าพอใจที่จะมารับการบริการ ในครั้งต่อไปอย่างเต็มใจ เช่น ร้านสะดวกซื้อ ที่มี
บริการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ ในจุดเดียว ซึ่งลูกค้าที่มารับบริการสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ เช่น
ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น สามารถชำระได้ในทีเดียว สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ
ใช้บริการ ซึ่งได้รับการบริการที่ดี และรวดเร็ว เพียงเข้าไปใช้บริการที่ร้านสะดวกซื้อแห่งนั้น

เทศบาลเป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่มีหน้าที่ดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน ที่อาศัยอยู่ใน
พื้นที่ของเขตเทศบาล ให้มีความเป็นอยู่ที่ดี และความปลอดภัยในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งยังต้องดูแล
เรื่องสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน และต้องส่งเสริม บำรุง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

รวมทั้งด้านการคมนาคม ด้านการรักษาความสะอาด ด้านสาธารณสุขโลก สาธารณูปการ ให้มีเพียงพอกับความต้องการของประชาชน และด้านการบริการในด้านต่าง ๆ ภายในพื้นที่เขตเทศบาล เทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีนโยบายในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งทางเทศบาลตำบลลำปลายมาศ พบว่าประชาชนเกิดปัญหา ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน และระบบบริการ เนื่องจากในปัจจุบัน เทศบาลตำบลลำปลายมาศ มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างมาก มีการเพิ่มจำนวนประชากร และการขยายตัวของครัวเรือนเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับระบบสาธารณสุข และสาธารณูปการค่อนข้างจะดำเนินการเต็มพื้นที่ แต่ก็มีบางพื้นที่ ที่ทางระบายน้ำ และถนนที่เกิดการชำรุดเสียหาย และปัญหาสุดท้ายที่เห็น ได้เด่นชัดที่สุดก็คือปัญหาด้านความแออัดของตลาดสด รวมทั้งควันไฟที่พ่อกำแม่ค้าขายของจำพวก ปิ้ง ย่าง ได้ส่งกลิ่นรบกวนประชาชนและร้านค้าที่อาศัยอยู่บริเวณรอบ ๆ ก่อให้เกิดความรำคาญ และเจ็บป่วยขึ้นได้ (เทศบาลตำบลลำปลายมาศ. 2550)

เทศบาลตำบลลำปลายมาศ จึงจำเป็นต้องมีการบริการสาธารณะให้กับประชาชน ตามหลักการของการบริการสาธารณะให้กับประชาชนผู้อยู่อาศัยในเขตเทศบาล ด้วยความเสมอภาค และต้องมีความต่อเนื่องในการให้บริการ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และตามความต้องการของประชาชน ดังนั้นเทศบาลตำบลลำปลายมาศ จึงต้องมีการกิจในหลาย ๆ ด้าน ที่ต้องบริการ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งประชาชนจะต้องได้รับการบริการจากทางเทศบาลเป็นอย่างดี

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ถือว่า มีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ประสบความสำเร็จ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยจะต้องให้บริการอย่างทั่วถึง และเสมอภาค อย่างเป็นธรรม ตามหลักทฤษฎีการให้บริการของ จอห์น ดี.มิลเลท (John D. Millett) : ซึ่งเป็นทฤษฎีการให้บริการที่น่าสนใจ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการกับประชาชนได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการบริหารงานด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มี เพศ อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากเทศบาล แตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีความแตกต่างในปัจจัยด้านเพศ อาชีพ และรายได้
3. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลในการเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ ของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษาเฉพาะกิจกรรม 6 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 1.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 1.4 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 1.5 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
- 1.6 ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 17 ชุมชน ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งมี จำนวน 10,722 คน จากประชากรทั้งสิ้น 14,012 คน (เทศบาลตำบลลำปลายมาศ. 2550 : 17)

2.2 กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากรโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) จำนวนทั้งสิ้น 385 คน แล้วใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random Sampling)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ไว้ 2 ตัวแปร ดังนี้

3.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และรายได้

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมี 6 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

3.2.2 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

3.2.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

3.2.4 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.2.5 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

3.2.6 ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่ชอบ และสุขใจ โดยความพึงพอใจ จะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงประเมินค่าทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมา

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลที่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 6 ด้าน ต่อไปนี้

2.1 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลจะต้องจัดทำให้ประชาชนโดยทั่วไปในเขตพื้นที่อย่างทั่วถึง โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องมาติดต่อสัมพันธ์กับสำนักงานเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในด้าน

คมนาคม เช่น การก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ครอบ ซอย สะพาน คลอง ตลอดจนการจัดให้มี ไฟทางสาธารณะ และการดูแลรักษาสาธารณสมบัติ เป็นต้น

2.2 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง บริการสาธารณะที่เทศบาลจัดทำหรือจัดให้มีเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้แก่ ส่งเสริมอาชีพ สวัสดิการทางสังคม นันทนาการ การศึกษา และการสาธารณสุข

2.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การให้บริการในการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.4 ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว หมายถึง มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร กิจการสหกรณ์ บำรุง ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎรให้มีตลาด การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การส่งเสริม การฝึกอบรม ประกอบอาชีพ การพาณิชย์กรรมและการส่งเสริมการลงทุน

2.5 ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำหรือจัดให้มีเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เช่น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสถานที่สาธารณะ การรณรงค์ให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า การสนับสนุนให้ประชาชนใช้ปุ๋ยอินทรีย์ในการเพาะปลูก

2.6 ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำหรือจัดให้มีด้านศาสนาและวัฒนธรรม เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา การส่งเสริมประเพณีวันสงกรานต์ วันสูงอายุ การส่งเสริมและสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีรายชื่อในการใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้ง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

4. เขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ หมายถึง ตำบลที่ตั้งของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีทั้งหมด 17 ชุมชน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 ชุมชนลำปลายมาศ
- หมู่ที่ 2 ชุมชนสวนแดง
- หมู่ที่ 3 ชุมชนหนองแสง
- หมู่ที่ 4 ชุมชนผักกาดหญ้า

- หมู่ที่ 5 ชุมชนโนนสมบูรณ์
- หมู่ที่ 7 ชุมชนลำปลายมาศพัฒนา
- หมู่ที่ 9 ชุมชนเจริญมาศ
- หมู่ที่ 2 ชุมชนบ้านหนองคู
- หมู่ที่ 5 ชุมชนบ้านหนองคราด
- หมู่ที่ 11 ชุมชนบ้านหนองมันปลาพัฒนา
- หมู่ที่ 1 ชุมชนบ้านกะทิง
- หมู่ที่ 6 ชุมชนประชาสรรค์
- หมู่ที่ 8 ชุมชนสวนใหญ่
- หมู่ที่ 10 ชุมชนใหม่สวนแดง
- หมู่ที่ 2 ชุมชนบ้านหนองมันปลา
- หมู่ที่ 10 ชุมชนบ้านหนองคูน้อย
- หมู่ที่ 14 ชุมชนหนองคูพัฒนา

5. การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้การสงเคราะห์ การต้อนรับ การอำนวยความสะดวก การให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนในเขตเทศบาลตำบล ทั้งในส่วนที่มีการร้องขอและไม่ร้องขอ ตลอดจนกิจกรรมนั้นจะต้องมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก เพราะถ้าเกิดการหยุดชะงักจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน

6. อาชีพ หมายถึง งานที่ประชาชนทำอยู่เป็นกิจวัตรประจำวัน และก่อให้เกิดรายได้แก่ประชาชน จำแนกได้ 3 กลุ่ม ได้แก่

- 6.1 อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
- 6.2 อาชีพค้าขาย / ประกอบธุรกิจ
- 6.3 อาชีพรับจ้าง / เกษตรกรรม

7. รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนเป็นเงินรวมทั้งเดือนของประชาชน จำแนกได้ 4 กลุ่ม ได้แก่

- 7.1 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท / เดือน
- 7.2 รายได้ 5,001 - 10,000 บาท / เดือน
- 7.3 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท / เดือน
- 7.4 รายได้ 15,001 บาท / เดือน ขึ้นไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 ลักษณะของการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One – Stop Service)
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Citizen)
7. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)
8. แนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาล
9. บริบทของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ดังนี้

หุตย์ จำปาเทศ (2533 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

คิลก มุลวงษ์ (2537 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ อันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจ และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ คนทำงาน จะตัดสินใจ ระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เป็นเกณฑ์ ความพอใจในงานจะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่ความไม่พอใจในงานจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีต่องาน

อังฉรา โทบุญ (2538 : 11 - 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นปรากฏการณ์ในแง่ของนามธรรมที่เกี่ยวกับความสบายใจ หรือความสุขที่ได้ประสพว่าเป็นความพึงพอใจที่ประเมินไว้ในเรื่องของทัศนคติ หรือ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความลงรอยระหว่างความคาดหวังของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริง

กิตติมา ปรีดีคิลก (2524 ; อ้างถึงใน กิตตินันท์ อรรถบพ. 2542 : 48) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับ การตอบสนองของเขาได้

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 9) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะมีผลให้เกิดความพอใจในการทำงาน

มณี โพธิเสน (2543 : 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ กู๊ด (Good. 1973 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ บุญทำนุก. 2540 : 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน”

โสกาพรณ์ ศรีวิเศษ (2544 : 4) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออก ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ ต่อสภาพบางอย่างต่อบุคคลหรือต่อสิ่งของ เช่น ความพอใจ หรือ ความไม่พอใจ

ชรัณี เคชจินดา (2530 ; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์. 2546 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายใน ระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง,

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2515 ; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุณากรูณวงษ์. 2546 : 8) นิยามความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

ศรทธา เหมือนถนอม (2546 : 14) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความรู้สึกที่ดี ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดและตอบสนองสิ่งนั้นด้วยความเต็มใจ

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งขงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

สุนทร เสาว์สิงห์ (2548 : 9) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน อันเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ในปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับความก้าวหน้าและความสำเร็จในงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เกิดประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

เดวิส (Davis, 1981 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ บุญทำนุก. 2540 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจหรือไม่พอใจของคนที่มีต่องานซึ่งแสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคน ที่มีต่องานและสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ”

เดลโต (Delto, 1968 ; อ้างถึงใน นิเมธ พรหมพัตต. 2542 : 16) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของหรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

โวลแมน (Wolman, 1973 ; อ้างถึงใน วีระ ไชยะเดชะ. 2543 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

มอร์ส (Morse, 1955 ; อ้างถึงใน สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. 2544 : 23) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้ เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมาก จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดที่ความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกในทางบวก หรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคล ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และความเชื่อที่เหมาะสม ซึ่งความพึงพอใจ ของบุคคลจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ อายุ สถานภาพ

ทางสังคม อาชีพ รายได้ ขนาดของครอบครัว ระดับการศึกษา ตลอดจนภูมิหลังด้านเชื้อชาติ และวัฒนธรรมประเพณี

วอลเลซทิม (Wallestein. 1971 ; อ้างถึงใน กวี เจริญผล. 2545 :4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End – state in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เชลลี (Shelly. 1975 ; อ้างถึงใน กวี เจริญผล. 2545 :5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้ เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ” กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทาง บวกที่เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางด้านบวกและความสุข มีความ สัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

แชปลิน (Chaplin. 1968 ; อ้างถึงใน อิศรา ภูมาศ. 2546 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ”

วีรูม (Vroom. 1964 ; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุณากรูณวงษ์. 2546 : 7) กล่าวว่า ทักษะคิดและความ พึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถให้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดในด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ทักษะคิดหรือความพึงพอใจสามารถให้แทนกันได้ ซึ่งทั้งสองคำนี้ สื่อถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบและพอใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงประเมินค่าทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมา ซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) ทิศทางลบ (Negative Direction) หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือ รู้สึกเฉยๆ (Non Reactive) ไม่มีความรู้สึกไปในทิศทางหนึ่ง ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย มักนิยมศึกษากันในสองมิติ ดังนี้ (ทิพย์รัตน์ อังการณวงษ์, 2546 : 10)

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงาน

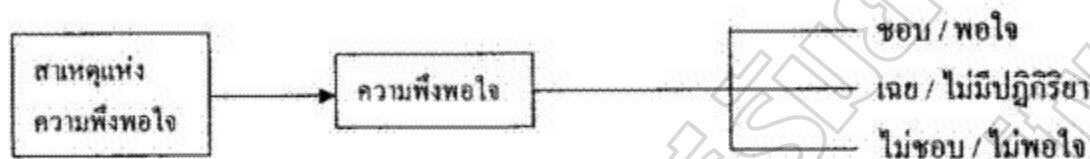
2. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดคนั้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็น ไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้ อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers' Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจ เป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอกดังกล่าว มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยเหตุ หรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรม โดยทั่วไป

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้น เนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึงบริการที่ได้รับ ดังนั้นการศึกษาคความพึงพอใจ จึงหมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไรต่อการบริการที่ตนได้รับนั้น ซึ่งอาจจะชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ หรือรู้สึกเฉยๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

เมื่อได้รับความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้าย ของกระบวนการประเมินแล้ว วัตถุประสงค์ที่สองคือ การค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งได้แก่สาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้น ว่าเป็นเพราะอะไรจึงเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

นั่นคือในกรอบแนวความคิดในการศึกษาจะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม และสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ เป็นตัวแปรอิสระ ดังแสดงในแผนภาพที่ 1 ต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 แนวคิดการศึกษาความพึงพอใจ

โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในบริการ สาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ อาจเป็นเรื่อง ความเสมอภาคของบริการที่ได้รับความพึงพอใจทั่วถึงของบริการ ความสะดวกรวดเร็วของบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ นโยบายของสถานที่ทำงาน ฯลฯ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 47 - 48) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับ บริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้อ อำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งหากหาความหมายคำนี้ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Earthy Response คอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Response แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียดสีไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

ดังนั้น การบริการจึงหมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

ลักษณะของการให้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954 : 397 - 400) กล่าวว่า องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคติที่ว่า ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันคิดกันในการให้บริการกับประชาชน ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะการกำหนดเวลาในการให้บริการที่แน่นอน และให้บริการทันต่อเวลาที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ หรือจำนวนในการให้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานให้เจริญก้าวหน้าหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากร เท่าเดิม

เพนเชนสกี และ โทมัส (Penchansky & Tomas. 1981 : 127 - 140) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะของที่ตั้งและการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
4. ความสามารถของผู้รับบริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้หมายรวมถึง การยอมรับในตัวของผู้ให้บริการด้วย

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 - 69) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2538 : 303 - 304) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ ต้องสนองตอบความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

1. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ให้บริการ

2. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะได้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้ากันและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่นๆ อย่างเห็นชัด

3. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการขอรับบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

4. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากใจแก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป เวอร์มา (Venna, 1986; อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง, 2542 : 10) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

เว็บบอร์ (Weber, 1966 ; อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง, 2542 : 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่มีความพอใจ สนใจหรือเป็นพิเศษกับทุกคน ปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่อมีสภาพที่เหมือนกัน

สรุป จากแนวความคิดที่กล่าวมาข้างต้นนี้ กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการ ที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความประหยัด ความมากน้อยของปริมาณการให้บริการ ความสอดคล้องของการให้บริการ ความสามารถของ ผู้ให้บริการ และการยอมรับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้ยึดหลักแนวความคิดของ จอห์น ดี. มิลเลท เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเป็นหลัก

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

การให้บริการสาธารณะ ถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการ โดยตรง โดยองค์การหรือหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อค่าบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่า การบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ในการพิจารณาความหมายหรือนิยามของการบริการสาธารณะมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายลักษณะ และองค์ประกอบไว้ ดังนี้

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 81) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
 วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ ในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 27) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ นอกจากจะหมายถึง การให้บริการของรัฐดังกล่าวแล้ว ยังหมายถึงการที่องค์การราชการ ได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชน ออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

บรรจบ กาญจนกุล (2533 : 80 - 82) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2537 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยส่วนรวมมี องค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2531 : 16 ; อ้างถึงใน ปริมพร อัมพันธ์. 2538 : 28) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไปคือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัย ทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับ การดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชน ที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ความสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้ บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมาย หรือไม่วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชน ได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

สุเมธ ดันดิเวชกุล (2550). (ออนไลน์) ให้ความหมาย ทศพิธราชธรรมหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) นี้ แปลเป็นไทยว่า ธรรมรัฐ ธรรมาภิบาล บรรษัทภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ฯลฯ แต่ก็สับสนไขว่รวมความคิดของฝรั่งไม่ได้ หรือจะเป็นเพราะไม่เข้าใจว่าจริงๆ แล้วคืออะไร ก็อาจเป็นได้ จึงต้องพูดทับศัพท์ภาษาต่างประเทศไว้ทุกครั้ง ซึ่งคำว่า “ธรรมาภิบาล” นี้ ลองย้อนกลับไปพิจารณาอย่างถ่องแท้แล้ว จะเห็นได้ว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงเปล่งคำว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance ตั้งแต่คำนี้ยังไม่เกิด ยังไม่มี หลายสิบปีล่วงมาแล้ว ตั้งแต่วันแรกที่เสด็จขึ้นครองราชย์ว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม” คำว่าธรรม หรือหลักธรรม ในการครองแผ่นดินนี้ ส่วนหนึ่งก็คือ ทศพิธราชธรรม 10 ประการ นั่นเอง และหลัก 10 ประการนี้ก็คือ ธรรมาภิบาล ที่สมบูรณ์ ลึกซึ้ง ครบถ้วน ครบทุกมิติยิ่งกว่า Good Governance เสียอีก

“ธรรมาภิบาลอำนาจ” (2550). (ออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารองค์กรที่สร้างขึ้นเพื่อองค์กรที่ก้าวหน้า เป็นแนวทางการบริหารที่มียืนอยู่บนความเชื่อว่าด้วยกลไกที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสามารถสร้างองค์กรให้

พัฒนาไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง มีการปรับ เปลี่ยน เพิ่ม ทอน คิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ในองค์กรให้รับมือกับโลกรอบด้านที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างได้ผล

ธรรมาภิบาล เป็นเครื่องมือที่องค์กรต่าง ๆ ให้เพื่อสร้างอนาคตที่ดีขึ้น กระบวนการบริหารจัดการสำหรับโลกที่ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญที่สุด อาศัยธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐาน เมื่อคนบนโลกของเราต่างมีความรู้ มีพัฒนาการทั้งด้านสติปัญญาและอารมณ์ สามารถสร้าง และใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในชีวิตได้มากกว่าเมื่อก่อนมากมาย และยังก้าวต่อไปอยู่ตลอดเวลา เราจึงเลือกการบริหารจัดการที่จะรองรับความก้าว หน้าที่รวดเร็วเช่นนี้ได้ โดยมั่นใจว่าองค์กรจะเปลี่ยนแปลงรับกับเหตุการณ์ได้ และมั่นคง ยั่งยืน ให้องค์กรเป็น สิ่งมีชีวิตที่มีการพัฒนาการอยู่เสมอ เครื่องมือหลักในการบริหารจัดการ ประกอบด้วย หลัก ธรรมาภิบาลทั้ง 6 แนว คือ

1. นวัตกรรม
2. คุณธรรม
3. การรับผิดชอบ
4. ความโปร่งใส
5. การมีส่วนร่วม
6. ประสิทธิภาพ

ธรรมาภิบาล ทำให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวรองรับความคิดใหม่ ๆ และเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้รวดเร็ว เมื่อองค์กรเคลื่อนไหวโดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกันด้วยหลักการมีส่วนร่วม เมื่อองค์กรมุ่งใช้ทรัพยากรที่มี ด้วยหลักประสิทธิภาพ เมื่อทุกอย่างเปิดเผยให้ทุกการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงก้าวหน้า อยู่ในสายตาของทุกคนในทีม บุคลิกของธรรมาภิบาลทันเหตุการณ์อยู่เสมอ เป้าหมายข้างหน้าคือ การไปให้ไกล เรากำลังจะไปให้ไกลกว่าที่เคย และการก้าวไกลๆ นั้นต้องการเครื่องมือที่แตกต่างจากแนว ทางประเพณีนิยม

จากแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล สามารถสรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมือง ไปในทางที่ถูกต้องตามหลักทศพิธราชธรรม ซึ่งโดยรวมๆ แล้วจำเป็นจะต้องยึดถือหลักในการบริหาร คือ หลักนวัตกรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักการรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ หลักประสิทธิภาพ และ หลักคุณธรรม จึงจะสามารถบริหารบ้านเมืองให้เป็นสุข

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One – Stop Service)

“One Stop Service,” (2550) (ออนไลน์). การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เป็นแนวคิด ที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ ให้สามารถรับบริการ

จากหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกัน ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ นอกจากนั้นยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (Virtual Service Office) ขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนผ่านทางระบบ Internet . ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ (Non Stop Service) และทุกสถานที่ โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐอีกต่อไป

หลักการในการดำเนินการตามแนวทาง การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และการขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non Stop Service) นั้น จำเป็นจะต้องอาศัยวิบูรณาการระบบการทะเบียนของหน่วยงานเข้าด้วยกัน โดยหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการประชาชน จะต้องจัดทำระบบฐานข้อมูล (Data Base) การทะเบียนของตนไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) และสามารถเชื่อมระบบข้อมูลของตนเข้ากับข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ ได้ด้วยเลขประจำตัวประชาชน (People Identification Number : PID) ครรชนิกกลางกลุ่มข้อมูลประชาชน (Population Directory Sub – set : PDSS) และเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของรัฐ (Government Secure Intranet : GSI) รัฐบาล จะทำหน้าที่เป็นแกนกลาง ในการให้บริการประชาชนด้วยการจัดระบบการเข้าสู่บริการภาครัฐของสังคมไทย (Thailand Gate Way :TGW) และระบบคลังข้อมูลกลางของรัฐ (Government Data WareHouse : GDW) เพื่อเชื่อมต่อระบบข้อมูลและการบริการประชาชนของหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการบริการในรูปแบบของการบริการหลากหลาย (Multi Application Service) ณ สำนักงานบริการประชาชน (Service Office) โดยประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชน (ID Card) เพียงใบเดียวเป็นหลักฐานในการขอรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สามารถสรุปได้ว่า การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นการทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ และประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายทั้งของประชาชนที่มาติดต่อและของภาครัฐเองด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Citizen)

“E – Citizen,” (2550). (ออนไลน์) ระบบ E – Citizen (Electronic Citizen) คือ การบริหารจัดการและบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในลักษณะของการบูรณาการและร่วมมือกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน

โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาสังคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดทุกสาขา และสร้างสรรค์สังคมให้เป็นสังคมที่น่าอยู่ และมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญ 3 เรื่อง ดังนี้

1. การเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในสาขาต่างๆ เข้าด้วยกัน โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน เป็นมาตรฐานกลาง พร้อมทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การใช้ทรัพยากรร่วมกันในการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการให้บริการประชาชนในสาขาต่างๆ ลงสู่จุดให้บริการร่วมกันในลักษณะการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยใช้เว็บไซต์ (Web site) ร่วมกัน (One Access Multiple : OAMS)

3. การใช้บัตรประจำตัวประชาชน เป็นบัตรเดียวในการแสดงตนเพื่อขอรับบริการตามข้อ 2 ซึ่งบัตรประจำตัวประชาชน อาจพัฒนามาจากบัตรรวมค่า ไปจนถึงเป็นบัตรอัจฉริยะ (Smart Card) ตามความจำเป็นและช่วงเวลาที่เหมาะสมของประชาชนในแต่ละกลุ่ม

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการบูรณาการและร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและใช้ทรัพยากรร่วมกัน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการประชาชนทุกสาขา

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow a Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1945; อ้างถึงใน อรสา รัตนวงษ์, 2533 : 132 - 134) นักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) ได้เขียนทฤษฎีสิ่งจูงใจ (Motivator Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่อีก ซึ่งมาสโลว์ ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากต่ำไปหาสูง ซึ่งแบ่งเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับแรกของคนเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมาก คือ ปัจจัย 4 เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น ถ้าบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ บุคคลก็จะไม่มีความต้องการในขั้นอื่นต่อไป คือ เมื่อคนอยู่ในสภาพที่กำลังหิว อย่างมาก เขาจะคิดเพียงว่า ทำอย่างไร เขาจึงจะมีอาหารกินได้ ในเมื่อท้องเขายังว่างเปล่า เขายังหิวอยู่ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง เขาจึงยังไม่ใส่ใจในเรื่องอื่น

2. ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้ว บุคคลก็หันมาคำนึงถึงความมั่นคงของชีวิต ความปลอดภัยในชีวิต ทำให้บุคคลมุ่งที่จะเรียนให้สูง เพื่อที่จะมีงานทำที่ดีๆ เป็นการหาเงินและเก็บสะสมไว้ใช้ในยามจำเป็น เด็กที่อยู่กับสภาพของความกลัว สภาพของการถูกข่มขู่หรือสภาพที่ปราศจากระเบียบทำให้เด็กมีความต้องการในด้านนี้สูงมาก

3. ความต้องการความรักและเป็นเจ้าของ (Love and Belong Needs) มนุษย์ทุกคนต้องการความรักจากคนอื่น ต้องการเป็นเจ้าของของใครสักคนหนึ่ง ในขณะที่เด็กก็มีความต้องการที่จะรักใคร และเป็นเจ้าของใครสักคน เขาจะมีความสุข อบอุ่น เมื่อเกิดความรู้สึกเช่นนั้น ก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงานหรือทำสิ่งต่างๆ จนบรรลุเป้าหมายสำเร็จสมดังที่ตั้งใจไว้

4. ความต้องการที่มีคุณค่าและศักดิ์ศรี (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากตนเอง และจากผู้อื่น อยากเป็นคนที่มีคุณค่า มีศักดิ์ศรีในสายตาของตนเองและผู้อื่น มนุษย์ทุกคนมีความต้องการในลักษณะนี้ ถ้าเมื่อใดที่เรารู้สึกว่าคุณค่าของเราลด เรามักจะทนไม่ได้ เราทนไม่ได้ที่จะให้คนอื่นมาว่า มาดูเรา เพราะทำให้เรารู้สึกว่าคุณค่าของเราลดน้อยลง แต่ถ้าเมื่อใดเราได้รับการยกย่อง ชมเชยจากบุคคลอื่น เราก็เกิดความรู้สึกปลื้มใน หน้าบาน เพราะคนอื่นเห็นคุณค่าในตัวเรา บุคคลจึงต้องแสดงพฤติกรรมต่างๆ เช่น เรียนในระดับที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ทำงานหาเงินให้มากขึ้น จะเป็นเศรษฐีให้คนนับหน้าถือตา หรือพยายามทำงานให้มีตำแหน่งสูงๆ สิ่งเหล่านี้บุคคลแสดงเพื่อตอบสนองความต้องการมีคุณค่าและศักดิ์ศรีในตนเอง

5. ความต้องการรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่เป็นจริง (Self - Actualization) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในขั้นต่างๆ มาอย่างเหมาะสม บุคคลก็ต้องการที่จะรู้จักตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ยอมรับในข้อดี ข้อบกพร่อง เข้าใจถึงความถนัด ความสนใจ และความสามารถของตนเอง ตรงตามสภาพที่เป็นจริง โดยไม่บิดเบือนหรือปกป้องตนเองในการที่เข้าใจในจุดนั้นๆ พร้อมทั้งจะยอมรับฟังความวิพากษ์วิจารณ์ และคำชมเชยจากคนอื่นอย่างสงบ และใคร่ครองด้วยใจเป็นกลางอย่างละเอียด รอบคอบ ในขณะที่เด็กก็ยอมรับข้อดีและข้อบกพร่องของคนอื่น มีความสุขในการทำงานและในความเป็นไปของชีวิต พร้อมทั้งจะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และรู้จักเป้าหมายของตนเองอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการในขั้นสูงสุด ที่ทุกคนปรารถนาจะไปให้ถึง แต่ก็มีบุคคลไม่มากนักที่จะไปให้ถึงได้ ทั้งนี้เป็นเพราะบุคคลยังติดอยู่กับความต้องการด้านคุณค่าและศักดิ์ศรีอยู่ จึงไม่สามารถจะรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่เป็นจริงได้

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการใน

แต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การเข้าใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันออกไป และความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับต้นๆ

แนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาล

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเทศบาล ซึ่งเทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ปัจจุบันมี พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นกฎหมายแม่บท กำหนดให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ โดยแบ่งเทศบาลเป็น 3 ประเภท คือ (การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเทศบาล. 2548)

1. เทศบาลตำบล
2. เทศบาลเมือง
3. เทศบาลนคร

หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล มีดังนี้

เทศบาลตำบล การยกฐานะท้องถิ่นใดให้เป็นเทศบาลตำบล กฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์

ไว้ดังนี้

1. เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองหนาแน่นพอสมควร
2. มีรายได้เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด ในทางปฏิบัติท้องถิ่นจะยก

ฐานะเป็นเทศบาลตำบลนั้น มักจะ ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รูปสหภาพอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ การยกฐานะสหภาพเป็นเทศบาลตำบล ไว้ดังนี้

- 2.1 มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่แล้วมา ตั้งแต่ 5,00,001

บาท ขึ้นไป

- 2.2 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คน เป็นต้นไป
- 2.3 ความหนาแน่นของประชากร ตั้งแต่ 1,500 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
- 2.4 ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

เทศบาลเมือง ท้องถิ่นใดที่ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ จะต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ

2. สำหรับท้องถิ่นที่มีไซที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด จะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ จะต้องประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

- 2.1 เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2 ราษฎรอาศัยอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร

2.3 มีรายได้พอที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดไว้

เทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ได้จะต้องมีลักษณะดังนี้

1. เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
2. ราษฎรอาศัยอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
3. มีรายได้พอที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดไว้

บทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

บทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ซึ่งได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาพเทศบาล พ.ศ.2496 และเมื่อแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่12) พ.ศ.2546 ได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้ดังนี้

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องกระทำในเขตเทศบาล มีดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และ สิ่งปฏิภูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎร ได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขูปการ
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและ

สาธารณสุขสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

บริบทของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

เทศบาลตำบลลำปลายมาศ ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล มาเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชกฤษฎีกาที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ด้วยพื้นที่ 16.47 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำปลายมาศ และพื้นที่บางส่วนของตำบลหนองคู และตำบลหินโคน เป็นที่ราบลุ่มมีลำน้ำไหลผ่านและมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้ คือ

ทิศเหนือ	จดเขตลำห้วยปูน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ
ทิศใต้	จดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ
ทิศตะวันออก	จดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ
ทิศตะวันตก	จดเขตลำมาศ องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ

เทศบาลตำบลลำปลายมาศ ประกอบด้วย หมู่บ้าน/ ชุมชน จำนวน 17 หมู่บ้าน / ชุมชน
 ดังตาราง 1 ต่อไปนี้
 ตารางที่ 1 จำนวนราษฎรและจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ

หมู่บ้าน	จำนวนราษฎร		จำนวน หลังคาเรือน	จำนวนผู้มี สิทธิเลือกตั้ง
	ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1 ชุมชนลำปลายมาศ	657	699	667	1,085
หมู่ที่ 2 ชุมชนสวนแดง	570	579	295	915
หมู่ที่ 3 ชุมชนหนองแสง	547	537	244	802
หมู่ที่ 4 ชุมชนบ้านผักกาดหญ้า	473	491	202	694
หมู่ที่ 5 ชุมชนโนนสมบูรณ์	240	224	185	348
หมู่ที่ 6 ชุมชนบ้านประชาสรรค์	408	426	342	625
หมู่ที่ 7 ชุมชนลำปลายมาศพัฒนา	399	462	398	654
หมู่ที่ 8 ชุมชนสวนใหญ่	152	152	72	230
หมู่ที่ 9 ชุมชนเจริญมาศ	652	716	790	1,062
หมู่ที่ 10 ชุมชนใหม่สวนแดง	491	503	242	759
หมู่ที่ 2 ชุมชนบ้านหนองคู	272	275	134	444
หมู่ที่ 3 ชุมชนบ้านหนองมันปลา	439	463	227	714
หมู่ที่ 5 ชุมชนบ้านหนองตราด	315	300	131	456
หมู่ที่ 10 ชุมชนบ้านหนองคูน้อย	353	359	247	508
หมู่ที่ 11 ชุมชนบ้านหนองมันปลา พัฒนา	228	209	89	341
หมู่ที่ 14 ชุมชนบ้านหนองคูพัฒนา	212	203	87	318
หมู่ที่ 1 ชุมชนบ้านกะทิง	484	522	226	767
รวมทั้งสิ้น	6,892	7,120	4,578	10,722
	14,012			

ที่มา : (เทศบาลตำบลลำปลายมาศ. 2550 : 17)

การคมนาคม การจราจร

การคมนาคมขนส่งในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ในปัจจุบันนับว่าสะดวกขึ้นมาก เพราะได้มีการพัฒนาถนนหนทางภายในเขตเทศบาล ทำให้การติดต่อระหว่างชุมชนสะดวกขึ้น มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 226 อยู่ทางด้านใต้ของชุมชนสามารถเชื่อมไปศูนย์กลางได้ โดยใช้เส้นทาง ถนนสหพนาคม ทางหลวงสายนี้ สามารถเชื่อมต่อไปยังอำเภอห้วยแถลง จังหวัด นครราชสีมา เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 226 ไปทางด้านตะวันตก ส่วนทางด้านตะวันออก เชื่อมไปยังอำเภอเมืองบุรีรัมย์ ทิศเหนือมีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2223 เชื่อมไปสู่ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ทิศใต้มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2075 เชื่อมสู่อำเภोजานี และอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

นอกจากนี้ยังมีเส้นทางคมนาคม เส้นทางรถไฟ เป็นเส้นทางทางหลักอีกเส้นทางหนึ่ง ที่ประชาชนในพื้นที่สามารถเลือกเดินทางไปจังหวัดใกล้เคียงได้สะดวกอีกด้วย

การประปา

เทศบาลตำบลลำปลายมาศ มีประปาของทางราชการอยู่ 1 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ คือ การประปาส่วนภูมิภาค ผลิตน้ำประปาบริการประชาชนในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาล โดยใช้น้ำจืดจากลำน้ำมาศ

ไฟฟ้า

สำหรับการให้บริการประชาชนด้านการไฟฟ้า ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลำปลายมาศ ส่วนเทศบาลรับผิดชอบ ในการบำรุงรักษาซ่อมแซม และจัดสรรงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์เฉพาะไฟฟ้า สาธารณะเพื่อให้แสงสว่าง ตามถนน ครอบ ซอย เท่านั้น พื้นที่ ที่ได้รับบริการไฟฟ้าในเขตเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ ร้อยละ 80 ของพื้นที่ทั้งหมด

การสื่อสาร

สำนักงานโทรศัพท์ลำปลายมาศ ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศให้บริการ โทรศัพท์แก่ประชาชนในเขตอำเภอลำปลายมาศและเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ

- จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ 1,536 หมายเลข
- จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ในเขตพื้นที่ 57 หมายเลข
- จำนวนชุมสายโทรศัพท์ในเขตพื้นที่ 1 ชุมสาย

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข อำเภอลำปลายมาศ ตั้งอยู่ ถนนลำปลายมาศ - นางรอง ให้บริการไปรษณีย์โทรเลข จำหน่ายไปรษณีย์อากร บริการรษณาคติ พัสดุและตั๋วแลกเงิน ไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไป

เทศบาลตำบลลำปลายมาศมีระบบเสียงตามสาย ที่ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยจะประชาสัมพันธ์เสียงตามสายตั้งแต่วันจันทร์ – วันศุกร์ ช่วงเช้า เวลา 07.30 – 08.00 น. ช่วงเย็น เวลา 17.30 – 18.00 น.

ด้านเศรษฐกิจ

การเกษตรกรรม มีลักษณะการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ มีดังนี้

- การเพาะปลูก
- การปศุสัตว์

การพาณิชย์กรรมและบริการ

สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

- สถานีบริการน้ำมัน 4 แห่ง
- ศูนย์การค้า / ห้างสรรพสินค้า 1 แห่ง
- ตลาดสด 2 แห่ง
- สถานที่ประกอบการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 146 แห่ง

สถานประกอบการเทศพาณิชย์

- โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง

สถานประกอบการด้านบริการ

- โรงแรม 1 แห่ง
- ธนาคาร 4 แห่ง
- สถานที่จำหน่ายอาหาร ตาม พ.ร.บ. สาธารณสุข 440 แห่ง

การอุตสาหกรรม

การประกอบการอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศส่วนใหญ่แล้วเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก

- โรงสีข้าว 3 แห่ง
- โรงงานทำอิฐ 6 แห่ง
- โรงงานปลาทุ 1 แห่ง
- โรงงานทำขนม (เบเกอรี่) 2 แห่ง

การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลลำปลายมาศ เป็นเมืองที่อยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น เจดีย์ใหญ่ วัดหนองหญ้าปล้อง ตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ และเป็นทางผ่านของนักท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวจะหยุดพักรับประทานอาหาร ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ก่อนที่จะไปเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยว จึงทำให้เศรษฐกิจในภาพรวมของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ดีขึ้น

ด้านศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ มี วัดและสำนักสงฆ์ ทั้งสิ้น 9 แห่งและ ศาสนสถาน 3 แห่ง ได้แก่ สถานไท่เสียง ศาลเจ้าพ่ออำเภอลำปลายมาศ โบสถ์คริสต์

วัฒนธรรม

ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ มีภาษาถิ่นที่หลากหลาย ที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน ภาษาถิ่น มีสำเนียงคล้ายภาษาถิ่นไทยโคราช นอกนั้นเป็นภาษาถิ่นไทยอีสาน เขมร ส่วย ปนอยู่บ้างเล็กน้อย แม้จะใช้ภาษาถิ่นต่างกัน แต่ก็ยังมีประเพณีและวัฒนธรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เหมือนกับประเพณีท้องถิ่นอื่นๆ ดังนี้

- ประเพณีสงกรานต์ วันที่ 12 - 13 เมษายน ของทุกปี
- ประเพณีเข้าพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม ของทุกปี
- ประเพณีลอยกระทง วันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 จัดงานประเพณีลอยกระทง ประภาด ขบวนแห่นางนพมาศ ประภาदनางนพมาศ ประภาดกระทง ของทุกปี
- ประเพณีขึ้นปีใหม่ วันที่ 1 มกราคม ของทุกปี จัดงานทำบุญตักบาตรร่วมกัน

การศึกษา

สถานศึกษาในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ มีโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำนวน 4 แห่ง โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง โรงเรียนเอกชน จำนวน 4 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 ศูนย์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าจาก เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางอ้างอิงในการศึกษา ได้ดังนี้

สำรวย เกษกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการค่อนบริการ ของสำนักทะเบียนอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมในแต่ละองค์ประกอบย่อยของความ พึงพอใจในบริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการพบว่า โดยรวมแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการแยกตามองค์ประกอบย่อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการมากที่สุดใ้องค์ประกอบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือด้านขั้นตอนการ ให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการ ส่วนองค์ประกอบด้าน สถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับตัวแปร ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคือ สถานภาพสมรส กล่าวคือ ผู้รับบริการที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในประการสูงกว่าผู้รับ บริการที่เป็น โสดอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ แต่ตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ประสบการณ์ในการมารับบริการ และงาน ที่มารับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นอกจากนี้ พบว่า เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบความพึงพอใจในบริการพบว่า ด้านสถานที่ ให้บริการผู้รับบริการที่มีราย ได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีราย ได้ 2,001-5,000 บาทต่อเดือน และด้านระยะเวลาในการดำเนินการผู้รับบริการที่ไม่เคยมารับบริการที่ สำนักทะเบียนอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่เคยมารับบริการ

สุนิษ ศิลาอ่อน (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่าความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มงานตัวอย่างที่ 4 งาน กลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก โดยพึงพอใจมากในงานปกรอง พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย มีความพึงพอใจในระดับ ค่อนข้างมากในโยธา และงานรักษาความสะอาด ส่วนสาเหตุที่ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจ มีสาเหตุมาจาก การไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2539 : 10 – 150) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล ที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ระดับปานกลาง ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจอยู่ระดับปานกลาง ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเมืองอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชในระดับปานกลาง

ไพศาล ส้าราญทรัพย์ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตสุขาภิบาล ที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ค่าบิลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อการให้บริการต่างกัน และการวัดความพึงพอใจในการรับบริการเป็นรายด้าน จำนวน 6 ด้าน คือ การกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล การบำรุงเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค การป้องกันอัคคีภัยและการได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่สุขาภิบาล พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลางทั้ง 6 ด้าน

จรูญ น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่พบว่า ด้านระบบการให้บริการด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างสรรค์ต่อประชาชน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของฝ่ายปกครองอยู่ในระดับน้อย นอกจากนั้นยัง พบว่าเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการติดต่อ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้าน กับอำเภอไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

อรรณพ ทรูเวโซ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ระดับปานกลางในทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในระบบ การให้บริการน้อยที่สุด ซึ่งปัจจัยในด้านเพศ และรายได้ของประชาชน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ส่วน อายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนัก

ทะเบียนอำเภอ ซึ่งในด้านเวลาที่ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน แต่ละคนใช้เวลานานเกินไป และ
 อัตรากำลังในการ ให้บริการ ควรให้มีการปรับปรุงและแก้ไข โดยเพิ่มพนักงาน และมีการฝึกอบรม
 เจ้าหน้าที่ให้เกิดสำนึกในการ ให้บริการ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนของประชาชนที่มา
 ติดต่องานมีน้อย จึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เมื่ออธิบายขั้นตอน และหลักฐานที่ต้องใช้
 เมื่อมาติดต่อราชการ จะทำให้การบริการเป็น ไปได้ด้วยความสะดวกเร็ว

กิตตินันท์ วรรณบท (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการ ให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนคร
 หลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่งมีความพึงพอใจต่อ
 บริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของ
 ประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มี ต่อบริการที่ได้รับ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการตามลำดับ คือ การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ในเรื่องการกำจัดขยะ
 มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดให้
 มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันส
 ธารณภัย การออกใบอนุญาต ต่างๆ และการ ได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
 ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลชู อำเภอดุสิต
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การ
 บริหารส่วนตำบล ในระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ
 รองลงมา คือ ด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค ด้านการรับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ด้านการรักษา
 ความสะอาดและระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลการป้องกัน
 อัคคีภัย ส่วนการ ให้บริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ก็คือ ด้านการควบคุมไม่ให้เกิด
 ปัญหาน้ำเสีย ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การ
 บริหารส่วนตำบล ก็คือ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนปัจจัยเรื่อง เพศ อาชีพ รายได้ ระดับ
 การศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหาร ส่วนตำบล และ
 การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหาร
 ส่วนตำบล

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 420 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้าน ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ
3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ พบว่ากลุ่มอาชีพ ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศชาย และเพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง
3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ รวมความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีผู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ ทั้งหมด 17 หมู่บ้าน / ชุมชน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีสิทธิเลือกตั้ง จำนวนทั้งสิ้น 10,722 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.5 และความคลาดเคลื่อน ร้อยละ ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างให้กระจายไปตามหมู่บ้าน/ชุมชน ต่างๆ ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามสัดส่วน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างปรากฏผลตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ

หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 ชุมชนลำปลายมาศ	1,085	39
หมู่ที่ 2 ชุมชนสวนแดง	915	33
หมู่ที่ 3 ชุมชนหนองแสง	802	29
หมู่ที่ 4 ชุมชนบ้านผักกาดหญ้า	694	25
หมู่ที่ 5 ชุมชนโนนสมบูรณ์	348	12
หมู่ที่ 6 ชุมชนบ้านประชาสรรค์	625	22
หมู่ที่ 7 ชุมชนลำปลายมาศพัฒนา	654	23
หมู่ที่ 8 ชุมชนสวนใหญ่	230	9
หมู่ที่ 9 ชุมชนเจริญมาศ	1,062	38
หมู่ที่ 10 ชุมชนใหม่สวนแดง	759	27
หมู่ที่ 2 ชุมชนบ้านหนองคู	444	16
หมู่ที่ 3 ชุมชนบ้านหนองมันปลา	714	26
หมู่ที่ 5 ชุมชนบ้านหนองคราด	456	16
หมู่ที่ 10 ชุมชนบ้านหนองคูน้อย	508	18
หมู่ที่ 11 ชุมชนบ้านหนองมันปลาพัฒนา	341	13
หมู่ที่ 14 ชุมชนบ้านหนองคูพัฒนา	318	11
หมู่ที่ 15 ชุมชนบ้านกะทิง	767	28
รวมทั้งสิ้น	10,722	385

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยมีข้อคำถามในประเด็นต่อไปนี้คือ

1. เพศ
2. อาชีพ
3. รายได้

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการดำเนินงานของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open End Form) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน ความต้องการอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากคำถามในตอนต้นที่ 2

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 ดำเนินการศึกษา เอกสารและรายงาน การวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตลอดจนสภาพปัญหาของการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ

2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำในการที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำและแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ซึ่งได้แก่

2.3.1 คุณโสภณ ชารัมย์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดบุรีรัมย์ เขต 4

2.3.2 คุณบรรจง ศรีหาบุญทัน ปลัดเทศบาลตำบลลำปลายมาศ

อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

2.3.3 คุณปราณี สีนรราช เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.6 นำแบบสอบถามไปหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างรายช้อยกับทั้งฉบับ (Corrected Item – total Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนก ระหว่าง .2014 ถึง .7855 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.8981 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่ต้องการค้นหาคำตอบ ด้านความพึงพอใจ ซึ่งเป็น การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดังนั้น การรวบรวมข้อมูลจึงใช้แบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ฉบับ แล้วไปขอรับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บรวบรวมมาได้ จำนวน 385 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1. การศึกษาสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage)
2. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ จำแนกตามเพศ วิเคราะห์ด้วยการหาค่า Samples t – test กำหนดค่าสถิติที่ระดับ .05

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ และรายได้

3.3 เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
จะเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ (Scheffé)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ทำการวิเคราะห์จำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
- ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
- ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงใน ตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	134	34.8
หญิง	251	65.2
รวม	385	100
อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	103	26.8
ค้าขาย / ประกอบธุรกิจ	86	22.3
รับจ้าง / เกษตรกรรม	196	50.9
รวม	385	100
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	119	30.9
5,001 - 10,000 บาท	125	32.5
10,001 - 15,000 บาท	90	23.4
15,001 บาทขึ้นไป	51	13.2
รวม	385	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน เมื่อจำแนกเพศ ปรากฏว่าเป็นเพศชาย จำนวน 134 คน (ร้อยละ 34.8) และเป็นเพศหญิงจำนวน 251 คน(ร้อยละ 65.2)

จำแนกตามอาชีพ ปรากฏว่า อาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรม มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 196 คน (ร้อยละ 50.9) รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 103 คน (ร้อยละ 26.8) และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 22.3)

จำแนกตามรายได้ ปรากฏว่า ช่วง 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 125 คน (ร้อยละ 32.5) รองลงมาคือ ช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 119 คน (ร้อยละ 30.9) และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วง 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 51 คน (ร้อยละ 13.2)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังตาราง 4-10 ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

การดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.50	.462	ปานกลาง
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.59	.464	มาก
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และรักษาความสงบ เรียบร้อย	3.46	.487	ปานกลาง
4. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.38	.422	ปานกลาง
5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และ การท่องเที่ยว	3.53	.537	มาก
6. ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.51	.549	มาก
เฉลี่ยรวม	3.49	.396	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ลำปลายมาศ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
และด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน
อื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.59$)
รองลงมาคือ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.53$)
และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
($\bar{X} = 3.38$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนน และลำคลอง	3.74	.715	มาก
2 การก่อสร้างและบูรณะถนนหลักและถนนซอย	3.48	.662	ปานกลาง
3 การก่อสร้างและซ่อมแซมสะพาน และทางเดินเท้า	3.41	.690	ปานกลาง
4 การจัดให้มีระบบน้ำประปาภายในชุมชน	3.00	.891	ปานกลาง
5 อ่างเก็บน้ำเพียงพอและสามารถใช้น้ำได้ตลอดปี	3.41	.660	ปานกลาง
6 จัดให้มีน้ำสะอาดใช้อุปโภค บริโภค ใช้ภาชนะเก็บเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่	3.48	.662	ปานกลาง
7 บริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำ เช่น ท่อระบายน้ำ ुकคลองในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่	3.42	.692	ปานกลาง
8 จัดให้มีตลาดพร้อมสถานที่จอดรถ	4.03	.849	มาก
9 บริการป้องกันน้ำท่วม เช่น การล้างท่อ การขุดลอกคูคลอง การสูบน้ำ และการวางระบบป้องกันน้ำท่วมในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่	3.53	.714	มาก
10 บริการดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ ुकคลอง เพื่อให้อยู่ในสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลาในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่	3.52	.696	มาก
เฉลี่ยรวม	3.50	.462	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1, 8, 9 และ 10 อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 8 จัดให้มีตลาดพร้อมสถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ ข้อที่ 1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนน และลำคลอง ($\bar{X} = 3.74$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 4 การจัดให้มีระบบน้ำประปาภายในชุมชน ($\bar{X} = 3.00$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต			
1 ส่งเสริม รมรงค์ให้มีการศึกษาต่อทั้งในระบบและนอกระบบ	3.64	.810	มาก
2 ส่งเสริมอาชีพที่เหมาะสมให้ชุมชน	3.60	.674	มาก
3 บริการถึงขยะและที่ทิ้งขยะมูลฝอย บริการเก็บและขนขยะมูลฝอย การจัดให้มีการกวาดถนนภายในชุมชน	3.56	.659	มาก
4 รมรงค์ให้ประชาชนมีการประหยัด ชีวหลักความพอเพียง	3.33	.698	ปานกลาง
5 ส่งเสริม จัดให้มีการแข่งขันกีฬา	3.76	.723	มาก
6 จัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	3.78	.750	มาก
7 ส่งเสริมการป้องกัน ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อ	3.69	.726	มาก
8 ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร รวมถึงกิจกรรมสหกรณ์	3.35	.656	ปานกลาง
9 การสงเคราะห์ เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ	3.72	.741	มาก
10 จัดให้มีระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์	3.47	.699	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.59	.464	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4, 8, และ 10 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 6 จัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมาคือ ข้อที่ 5 ส่งเสริมจัดให้มีการแข่งขันกีฬา ($\bar{X} = 3.76$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 4 รมรงค์ให้ประชาชนมีการประหยัด ชีวหลักความพอเพียง ($\bar{X} = 3.33$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย			
1 ส่งเสริมการรักษาความปลอดภัย ความสงบของชุมชน เช่น การจัดให้มีเวรยามดูแลชุมชน	3.41	.672	ปานกลาง
2 ส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมของชุมชน	3.44	.647	ปานกลาง
3 มีการส่งเสริมการสร้างความสามัคคี ความสามัคคี	3.28	.756	ปานกลาง
4 มีการจัดทำแผนป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	3.46	.676	ปานกลาง
5 มีการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ระบบการปกครอง แบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน อย่างทั่วถึง	3.42	.673	ปานกลาง
6 จัดให้มีถังขยะ สถานที่กำจัดสิ่งปฏิกูล	3.53	.677	มาก
7 จัดให้มีการกำจัดขยะ และรักษาความสะอาดในสระน้ำ ลำคลอง	3.50	.677	ปานกลาง
8 จัดให้มี เครื่องมือ อาสาสมัครป้องกันภัย	3.54	.692	มาก
9 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน	3.60	.700	มาก
เฉลี่ยรวม	3.46	.487	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 6,8, และ 9 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 9 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ ข้อที่ 8 จัดให้มี เครื่องมือ อาสาสมัครป้องกันภัย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 3 มีการส่งเสริมการสร้างความสามัคคี ความสามัคคี ($\bar{X} = 3.28$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น			
1. มีการจัดกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมแก่คนทุกเพศทุกวัยอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เช่น จัดแข่งขันกีฬาชุมชน	3.71	.673	มาก
2. มีการส่งเสริมการฟื้นฟูและสืบสานศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีในชุมชน เช่น งานวันสงกรานต์, วันผู้สูงอายุ	3.63	.641	มาก
3. ส่งเสริม รมรงศ์ให้มีการอนุรักษ์ประเพณีพื้นบ้าน เช่น การละเล่นพื้นบ้านวัฒนธรรมพื้นบ้าน เป็นต้น	3.28	.657	ปานกลาง
4. ส่งเสริม สนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น กลุ่มหัตถกรรม กลุ่มผ้าทอมือ เป็นต้น	3.30	.596	ปานกลาง
5. จัดให้มีสถานที่ศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรมของชุมชน	3.26	.629	ปานกลาง
6. มีการนำเทคโนโลยี หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้คนในชุมชน	3.29	.629	ปานกลาง
7. มีการส่งเสริมการคุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สินอันเป็น ธรรมชาติสมบัติของแผ่นดิน เช่น โบราณวัตถุ	3.25	.594	ปานกลาง
8. ส่งเสริมการประยุกต์นำภูมิปัญญาท้องถิ่น มาใช้เพื่อป้องกันและจัดการมลพิษ เช่น การทำปุ๋ยหมัก	3.40	.663	ปานกลาง
9. มีการพัฒนา และติดตามประเมินผลสำเร็จ การจัดงานประเพณี	3.31	.627	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.38	.422	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 และ 2 อยู่ในระดับ

มาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 มีการจัดกิจกรรม
นันทนาการที่เหมาะสมแก่คนทุกเพศทุกวัยอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เช่น จัดแข่งขันกีฬาชุมชน
($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 มีการส่งเสริมการฟื้นฟูและสืบสานศิลปวัฒนธรรม
ขนบธรรมเนียมประเพณีในชุมชน เช่น งานวันสงกรานต์, วันผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.63$) และข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 7 มีการส่งเสริมการคุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะ
สมบัติของแผ่นดิน เช่น โบราณวัตถุ ($\bar{X} = 3.25$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และ การท่องเที่ยว

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และ การท่องเที่ยว			
1 จัดให้มีแผนพัฒนาท้องถิ่น	3.62	.679	มาก
2 ส่งเสริมรณรงค์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	3.57	.666	มาก
3 จัดให้มีแผนผังเมืองของชุมชน	3.55	.66	มาก
4 ส่งเสริมให้มีการลงทุนพร้อมทั้งจัดทำแหล่งทุน	3.46	.688	ปานกลาง
5 ส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมในครัวเรือน	3.40	.705	ปานกลาง
6 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว	3.63	.672	มาก
เฉลี่ยรวม	3.53	.537	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และ การท่องเที่ยว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 4,5 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 6 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือ ข้อที่ 1 จัดให้มีแผนพัฒนาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.62$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 5 ส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมในครัวเรือน ($\bar{X} = 3.40$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการบริหารจัดการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการบริหารจัดการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม			
1. จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.56	.720	มาก
2. ส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องมลภาวะและมลพิษต่างๆ	3.42	.665	ปานกลาง
3. ส่งเสริม รมรงค์ให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า	3.39	.699	ปานกลาง
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนให้ปุ๋ยอินทรีย์ในการ เพาะปลูก	3.54	.657	มาก
5. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสถานที่ สาธารณะ	3.52	.689	มาก
6. จัดให้มีกิจกรรมในการปลูกต้นไม้ในชุมชน ในโอกาสวันสำคัญ ต่าง ๆ	3.67	.773	มาก
เฉลี่ยรวม	3.51	.549	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ ด้านการบริหารจัดการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 และ 3 อยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 6 จัดให้มีกิจกรรมในการ ปลูกต้นไม้ในชุมชน ในโอกาสวันสำคัญ ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 ส่งเสริมให้ความรู้ เกี่ยวกับเรื่องมลภาวะและมลพิษต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.29$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 3 ส่งเสริม รมรงค์ให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.39$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏผล ดังตาราง 11 – 16 ดังนี้

ตาราง 11 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ

การดำเนินการ	เพศชาย		เพศหญิง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.49	.483	3.50	.451	-.150
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.59	.490	3.58	.415	.166
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย	3.47	.507	3.46	.478	.226
4. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.41	.481	3.36	.387	.961*
5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	3.53	.545	3.53	.533	.022
6. ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.51	.610	3.51	.515	-.007
เฉลี่ยรวม	3.50	.442	3.49	.369	.224*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตอง อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร

อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			รับจ้าง/เกษตรกรรม			F
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.58	.473	มาก	3.47	.410	ปานกลาง	3.46	.474	ปานกลาง	2.28
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.67	.534	มาก	3.55	.437	มาก	3.55	.433	มาก	2.62
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และ รักษาความสงบเรียบร้อย	3.58	.570	มาก	3.49	.453	ปานกลาง	3.38	.441	ปานกลาง	6.14*
4. ด้านศิลปะ วัฒนธรรมจารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.53	.524	มาก	3.37	.383	ปานกลาง	3.30	.353	ปานกลาง	10.82*
5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์ กรรมและการท่องเที่ยว	3.71	.573	มาก	3.54	.504	มาก	3.44	.510	ปานกลาง	8.76*
6. ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ ทรัพยากร ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	3.59	.562	มาก	3.52	.541	มาก	3.47	.544	ปานกลาง	1.76
เฉลี่ยรวม	3.61	.468	มาก	3.49	.357	ปานกลาง	3.43	.356	ปานกลาง	6.98*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต๋ายมาศ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ยกรรมและการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน โดยในด้านที่พบความแตกต่าง จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีการของ เซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 13-15 ดังนี้

ตาราง 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง/ เกษตรกร
		3.58	3.49	3.38
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.58	-	.09	.20*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.49		-	.11
รับจ้าง/เกษตรกร	3.38			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือระหว่าง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพรับจ้าง/เกษตรกร นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง/ เกษตรกร
		3.53	3.37	3.30
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.53	-	.16*	.23*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.37		-	.07
รับจ้าง/เกษตรกร	3.30			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่าง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และ ระหว่าง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพรับจ้าง/เกษตรกร

ตาราง 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและ การท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง/ เกษตรกร
		3.71	3.54	3.44
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.71	-	.17	.26*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.54		-	.10
รับจ้าง/เกษตรกร	3.44			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระหว่าง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพรับจ้าง/ เกษตรกรรม นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตาราง 17 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนให้มากขึ้น	18	24.32
2.	ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชนเพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน	15	20.28
3.	ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนน เส้นทางอย่างต่อเนื่องและมีระบบน้ำประปาให้ทั่วถึงทุกชุมชน	13	17.56
4.	ควรจัดทำท่อระบายน้ำในชุมชนให้เพียงพอเพื่อป้องกันน้ำท่วม	12	16.22
5.	ควรเพิ่มความถี่ในการฉีดพ่นสารกำจัดยุง และแมลงต่าง ๆ	10	13.51
6.	ควรจัดตั้งอำนวยการความสะดวกและมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการประชาชน	6	8.11
	รวม	74	100

จากตาราง 10 พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 ควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนให้มากขึ้น (ร้อยละ 24.32) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชนเพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน (ร้อยละ 20.28) และ ข้อที่ 3 ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนน เส้นทางอย่างต่อเนื่องและมีระบบน้ำประปาให้ทั่วถึงทุกชุมชน (ร้อยละ 17.56)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยจะสรุปผล อภิปรายผลและ ข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ อาชีพ และรายได้

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มี เพศ อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากเทศบาล แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ ทั้งหมด 17 หมู่บ้าน/ชุมชน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีสิทธิเลือกตั้ง จำนวนทั้งสิ้น 10,722 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยขึ้นเองโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แก้ไขให้ถูกต้องตามเนื้อหา นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับค่าอำนาจจำแนกกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.8981

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปแจกกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ฉบับ แล้วเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Independent Samples t – test ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ และ รายได้ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F - test ถ้ามีความแตกต่างเป็นรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffé)

4.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นผู้หญิง ร้อยละ 65.2 มีอาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง ร้อยละ 50.9 และมีรายได้ 5,001- 10,001 บาท/เดือน ร้อยละ 32.5
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และ ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อจำแนกตาม เพศ และอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อจำแนกตามรายได้ ทั้ง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - 4.1 ควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนให้มากขึ้น
 - 4.2 ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชนเพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน
 - 4.3 ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนน เส้นทางอย่างต่อเนื่องและมีระบบน้ำประปา ให้ทั่วถึงทุกชุมชน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการบริการของเทศบาลในด้านต่าง ๆ และมีประเด็นที่ค้นพบ อันจะเป็นข้อมูลให้เทศบาลตำบลลำปลายมาศ นำไปวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาล ผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล

ตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และ ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังมีความพึงพอใจกับการดำเนินงานและการทำงานให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศอยู่บ้างในบางส่วน ซึ่งปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานที่ยังไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน จึงยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจ ทั้งนี้ แม้ทางเทศบาลตำบลลำปลายมาศ จะได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และการดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบทั้ง 6 ด้านดังกล่าวอย่างต่อเนื่องแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากในปัจจุบัน เทศบาลตำบลลำปลายมาศ ได้มีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมค่อนข้างมาก มีการขยายตัวของครัวเรือนและชุมชนเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ทำให้บางพื้นที่มีระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการยังเข้าไปไม่ถึง การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองเทศบาลยังไม่ครอบคลุมงานทุกด้าน ประกอบกับมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกั้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งานคือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในระดับค่อนข้างมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจรูญ น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก

2. จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ ปรากฏผลดังนี้

2.1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ชายมีความสนใจในด้านการดำเนินงานของเทศบาล มีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมการดำเนินงานของเทศบาล จึงมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน และการบริการของเทศบาลมากกว่าผู้หญิง ในขณะที่ผู้หญิง เป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อนต้องการความเอาอกเอาใจจากผู้ให้บริการมากเป็นพิเศษ จึงมีความคิดเห็นหรือมีความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลน้อยกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ที่ว่า ประชาชนที่ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ จากเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งานคือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก้งแอน เมื่อจำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 420 คน ผลการการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศชาย และเพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

2.2 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มอาชีพที่ต่างกันมีมุมมอง มีเป้าหมายและความต้องการที่ไม่เหมือนกัน จึงมีความคิดเห็นต่างกัน ทำให้เกิดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน และการบริการของเทศบาลแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน

(2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งานคือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน เมื่อจำแนกตาม อาชีพ มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงานและการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ได้จัดระบบการบริการที่ดีมีความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกความยากดีมีจนหรือชนชั้น ถึงแม้ประชาชนจะมีรายได้ไม่เท่ากัน แต่ก็ได้รับการบริการเท่าเทียมกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งานคือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณพล ครุฑเวช (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยในด้านรายได้ของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

3. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน โดยประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลลำปลายมาศ ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนให้มากขึ้น รองลงมาได้แก่ ควรมีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชนเพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรจัดระบบน้ำประปาและปรับปรุงซ่อมแซมถนนให้ทั่วถึงทุกชุมชน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้จากการประกอบอาชีพหลักไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพและเลี้ยงครอบครัว ประกอบกับประสบปัญหาจากสถานะเศรษฐกิจ ค่าครองชีพสูงรายได้ไม่พอใช้จ่าย จึงต้องการให้มีการจัดหาทุนสนับสนุน จัดหาอาชีพเสริมรองรับ และให้มีการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง ส่วนด้านการออกสำรวจถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เนื่องจากประชาชนที่อยู่ตามชุมชนส่วนใหญ่มักไม่มีโอกาสหรือไม่กล้าที่จะไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ยังที่สำนักงาน และด้านการจัดระบบน้ำประปาและการปรับปรุงซ่อมแซมถนนให้ทั่วถึงทุกชุมชนนั้น เนื่องจากเป็นสิ่งสาธารณูปโภคที่จำเป็นและสำคัญต่อความ

เป็นอยู่ของประชาชน จึงควรมีการขยายเขตประปาให้ทั่วถึง และเร่งรัดปรับปรุงซ่อมแซมถนนหนทางให้ประชาชนสัญจรด้วยความสะดวกและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ นี้ ได้แนวทางในการปรับปรุงพัฒนา เพื่อเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน ทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะที่จะนำไปดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ถึงในระดับมาก ถึง มากที่สุด คือ

1. จากผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมและพัฒนา การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามภารกิจและหน้าที่ของเทศบาล ให้มากขึ้นและทั่วถึงทุกพื้นที่ทุกชุมชน พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีการกำหนดแผนงาน โครงการและกิจกรรมการดำเนินงานครอบคลุมทุกด้านและทุกภารกิจเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง และเพียงพอ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ในความจริงจังเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่สูงขึ้น โดยเฉพาะควรเร่งรัดดำเนินการปรับปรุง พัฒนางานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน งานด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าการดำเนินงานด้านอื่น ๆ

2. จากผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานตามกิจกรรม หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทราบข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว และทำให้ประชาชนรับรู้ถึงแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลดำเนินการว่ามีผลกระทบหรือมีประโยชน์

ต่อชุมชนมากนักน้อยเพียงใด ทั้งให้มีการส่งเสริมและพัฒนาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนเข้ามาแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานการวางแผนพัฒนา และมีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีแก่ประชาชน ทำให้เกิดการประสานงานและความร่วมมือที่ดีต่อกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3. นอกจากจะดำเนินการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ถึงมากที่สุด จึงควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกส่วนงาน หรือทุกแผนกงาน โดยอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบวิธีการบริการประชาชน ปฏิบัติปรับเปลี่ยนทัศนคติให้บุคลากรรู้จักบทบาทหน้าที่ของตน ที่เป็นผู้ให้บริการที่ดี การมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเอาใจใส่แก่ผู้มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคและรวดเร็ว พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ให้เกิดความชำนาญ สนับสนุนการศึกษา อบรมความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติ รวมทั้งเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความพร้อม รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน ให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกและทัศนคติที่ดี ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการดำเนินงานที่สูงขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
3. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กวี เจริญผล. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล ตำบลพิบูลมังสาหาร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2544). เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน ภาควิชาการบริหาร การศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กิตตินันท์ อรรถบพ. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัด พระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต พัฒน บริหารศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศธร. (ม.ป.ป.). การบริหารการปกครองท้องถิ่น. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา 33421. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2538). การบริหารงานบุคคล. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา 32304 สาขา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- “งานเทศบาล,” (2550). (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.tambol.com/municipal/data2.asp>.
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย ปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอกระเทียม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอรัมแทปรีนคิง.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต การพิมพ์.
- ชาญชัย ราช โคตร. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- คิลก มูลวงศ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเลค โทรอนิค. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

- ทองอาน พาโรสง. (ม.ป.ป.). **ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของเทศบาล และเมือง**
พัทธา เล่ม 2. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิ. เจ. พรินต์.
- ทิพย์รัตน์ อุณาอุวงษ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร**
ส่วนตำบลอุบลบางหลวง อำเภอธาตุพนมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาควิชา ศศ.ม.(พัฒนา
สังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2537). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ**
ให้บริการ แก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- “ชมรมสภาออนไลน์,” (2550). (ออนไลน์). แหล่งที่มา: http://www.youthgg.org/knowledge_02_1.htm.
- ธานีพร ศิลปจารุ. (ม.ป.ป.). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 4.**
กรุงเทพฯ: วิ. อินเตอร์
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). **หลักกฎหมายปกครอง เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3.**
กรุงเทพฯ : วิทยุชน
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ และแก้วคำ ไกรสรพงษ์. (2544). **การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการ.**
กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล**
ตำบลคูโงก - อ.ก. ภาควิชา ศศ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2533). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์**
มหาวิทยาลัย.
- บัณฑิตวิทยาลัย. (2548). **คู่มือวิทยานิพนธ์. ทุริรัมย์ : เรวัตการพิมพ์.**
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). **การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.**
- เทศบาลตำบลลำปลายมาศ. (2550). **แผนพัฒนาสามปี (2550 - 2552) เทศบาลตำบลลำปลายมาศ**
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. ทุริรัมย์ : เทศบาลตำบลลำปลายมาศ.
- บุญเลิศ บุญอุปกรณ์. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ**
ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาการเมืองและการปกครอง.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

- ประดับ นวลละออง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอ
บ้านวังสดา จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒน บริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. บุรีรัมย์:
สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- ปิยะดา เวชประสิทธิ์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีผลต่อผลงานของ
เทศบาลนครศรีธรรมราช. ปรินญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง บัณฑิต
วิทยาลัย . กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริมพร อ้าพันธุ์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนา
สังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2544). อิทธิพลสภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน.
กรุงเทพฯ : กูรูสภา.
- พิน คงพูน. (2529). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ
คณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จังหวัดสงขลา.
ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพศาล ส้าราษฎร์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาล:
ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหลักห้า อำเภอบ้านแห้ว จังหวัดสมุทรสาคร. ภาคนิพนธ์
ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มณี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด
การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้า
อิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณีวรรณ ต้น ไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์).
กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงษ์. (2546). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : น้กกัง.

- วรางคณา ชาวเชิธร. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการ
ประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลแม่วง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขา
สังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2541). การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอ.
เอส.พรินติ้งเฮ้า.
- วัลลภ ลำพวย. (2547). แนวคิดวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษา
ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระ ไชยะเดชะ. (2543). ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ทำการ
ปกครอง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอนุ อำเภออุทัย จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- สมศักดิ์ บุญทำนุก. (2540). ความพึงพอใจงานของข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง: ศึกษากรณี
เฉพาะจังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- สัมพันธ์ เดชะอธิก และคนอื่นๆ. (2546). อบต. เทศบาล. อบจ. ขอนแก่น : สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2547). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2550). การตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้าน.
บุรีรัมย์ : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลลำปลายมาศ.
- ลำรวย เกษกุล. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอขุ
พันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุเมธ คันดิเวชกุล. (2550). เมืองไทยใสสะอาด. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: http://www.fact.or.th/th/related_topics_detail.asp?id=8
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวนิช สีลาอ่อน. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โสภภาพร ศรีวิเศษ. (2544). ทักษะคิของผู้ปฏิบัติงานต่อกิจกรรม 5 ส.: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลโยธร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสามัคคี จำกัด.
- อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)บุรีรัมย์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- อรรถพล ครุฑเวโช. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรสา รัตนวงษ์. (2533). จิตวิทยา. กรุงเทพฯ: ที พี เอ็น เพรส.
- อลงกรณ์ ปราบโพธิ์. (2545). การจัดทำแผนพัฒนา 5 ปี (พ.ศ. 2545 - 2549) โดยกระบวนการประชาคม กรณีศึกษาอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ศ.ม. สาขาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนุก เหล่าธรรมทัศน์. (2545). ประชาธิปไตยท้องถิ่น. นนทบุรี: มิติใหม่.
- อัจฉรา โทบุญ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อิสรา ภูมาศ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต.ศึกษากรณี อบต.บางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อุตร ดันติสุนทร. (2543). กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : บพิธ.

Anastasi, A. (1976). *Psychological Testing*. 4th ed, New York: MacMillan Co., Inc.

"E-CITIZEN," (2550). (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.dopa.go.th/rawiwan/develop/e-citizen.htm>.

Fitzterakd. M.& R. (1980). "Citizen Evaluation and Urban Management ; Service Delivery and Era of Protest." *Public Administration Review*. 6(10): 585 – 594 ; November – Dedember,

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd New York : McGraw – Hill,

Herzberg, F. & Mausner, B. & Sngderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wildy Sons,

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper & Row,

Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Best for Effective Performance*. New York: Mc Graw-Hill Book Co.,Inc.

"One Stop Service," (2550). (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.dopa.go.th/rawiwan/develop/onestop.htm>.

Penchansky, R & William J. (1981, February). "The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction," *Medical Care* Vol.19. (Online). 12:2:127-140. Available: www.google.co.th.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัย
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๑๗๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ค.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณโสภณ ชารัมย์

ด้วยนางสาวจิรฐา ทิศกระโทก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าละเมาะ อำเภอป่าละเมาะ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีรองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมาก โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๗๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณบรรจง ศรีหาบุญตัน

ด้วยนางสาวจิรฐา ทิศกระโทก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีรองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๗๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ค.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณปราณี สีนะราช

ด้วยนางสาวจิรรา ทิศระโท นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีรองศาสตราจารย์ประจัน ตะณวัน เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบรียัม
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๘๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลละหานทราย

ด้วย นางสาวจิรฐา ทิศกระโทก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคินพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ประจักษ์ คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้า ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นางสาวจิรฐา ทิศกระโทก ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๑๕๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ถ.จระ ค.ในเมือง อ.เมือง

จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลำปลายมาศ

ด้วย นางสาวจิรฐา ทิศระโทک นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประชัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๑๕ ๖๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยด้านรัฐประศาสนศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเกี่ยวกับคำถาม เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ ซึ่งคำตอบนี้จะไม่มีการตอบต่อคำถามแต่อย่างใด และขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ

อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในการดำเนินงาน 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ยกรรมและการท่องเที่ยว และ ด้านการบริหารจัดการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพื่อความถูกต้องครบถ้วนในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับเก็บข้อมูล เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพโดยรวมในเชิงวิชาการเท่านั้น ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้นต่อตัวท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อาชีพ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 ก้าวขาย / ประกอบธุรกิจ
 รับจ้าง / เกษตรกรรม
3. รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท / เดือน
 5,001 – 10,000 บาท / เดือน
 10,001 – 15,000 บาท / เดือน
 15,001 บาท / เดือนขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามระดับความพึงพอใจของท่าน

ข้อคำถาม กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน					
1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนน และถ้ำคลอง					
2 การก่อสร้างและบูรณะถนนหลักและถนนซอย					
3 การก่อสร้างและซ่อมแซมสะพาน และทางเดินเท้า					
4 การจัดให้มีระบบน้ำประปาภายในชุมชน					
5 อ่างเก็บน้ำเพียงพอและสามารถใช้น้ำได้ตลอดปี					
6 จัดให้มีน้ำสะอาดใช้อุปโภค บริโภค ใช้ขณะเก็บเพื่อใช้ในการ อุปโภค บริโภคในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่					
7 บริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำ เช่น ท่อระบายน้ำ คูคลองในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่					
8 จัดให้มีตลาดพร้อมสถานที่จอดรถ					
9 บริการป้องกันน้ำท่วม เช่น การล้างท่อ การขุดลอกคูคลอง การสูบน้ำ น้ำและการวางระบบป้องกันน้ำท่วมในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่					
10 บริการดูแลรักษาสาธารณสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คูคลอง เพื่อให้อยู่ในสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลาในเขตเทศบาลที่ท่านอาศัยอยู่					

ข้อคำถาม กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
11 ส่งเสริม รมรงค์ให้มีการศึกษาต่อทั้งในระบบและนอกระบบ					
12 ส่งเสริมอาชีพที่เหมาะสมให้ชุมชน					
13 บริการถึงขยะและที่ทิ้งขยะมูลฝอย บริการเก็บและขนขยะมูลฝอย การจัดให้มีการกวาดถนนภายในชุมชน					
14 รมรงค์ให้ประชาชนมีการประหยัด ชีวีหลักความพอเพียง					
15 ส่งเสริม จัดให้มีการแข่งขันกีฬา					
16 จัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ					
17 ส่งเสริมการป้องกัน ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับ โรคติดต่อ					
18 ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร รวมถึงกิจกรรมสหกรณ์					
19 การสงเคราะห์ เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ					
20 จัดให้มีระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์					
งานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย					
21 ส่งเสริมการรักษาความปลอดภัย ความสงบของชุมชน เช่น การจัด ให้มีเวรยามดูแลชุมชน					
22 ส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมของชุมชน					
23 มีการส่งเสริมการสร้าง ความสามานฉันท์ ความสามัคคี					
24 มีการจัดทำแผนป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย					
25 มีการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ระบบการปกครอง แบบ ประชาธิปไตย แก่ประชาชน อย่างทั่วถึง					
26 จัดให้มีถังขยะ สถานที่กำจัดสิ่งปฏิกูล					
27 จัดให้มีการกำจัดขยะ และรักษาความสะอาดในสระน้ำ ลำคลอง					
28 จัดให้มี เครื่องมือ อาสาสมัครป้องกันภัย					
29 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน					

ข้อคำถาม กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น					
30 มีการจัดกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมแก่คนทุกเพศทุกวัยอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เช่น จัดแข่งขันกีฬาชุมชน					
31 มีการส่งเสริมการฟื้นฟูและสืบสานศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีในชุมชน เช่น งานวันสงกรานต์, วันผู้สูงอายุ					
32 ส่งเสริม รมรงค์ให้มีการอนุรักษ์ประเพณีพื้นบ้าน เช่น การละเล่นพื้นบ้านวัฒนธรรมพื้นบ้าน เป็นต้น					
33 ส่งเสริม สนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น กลุ่มหัตถกรรม กลุ่มผ้าทอมือ เป็นต้น					
34 จัดให้มีสถานที่ศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรมของชุมชน					
35 มีการนำเทคโนโลยี หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้คนในชุมชน					
36 มีการส่งเสริมการคุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน เช่น โบราณวัตถุ					
37 ส่งเสริมการประยุกต์นำภูมิปัญญาท้องถิ่น มาใช้เพื่อป้องกันและจัดการมลพิษ เช่นการทำปุ๋ยหมัก					
38 มีการพัฒนา และติดตามประเมินผลสำเร็จ การจัดงานประเพณีด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว					
39 จัดให้มีแผนพัฒนาท้องถิ่น					
40 ส่งเสริมรณรงค์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น					
41 จัดให้มีแผนผังเมืองของชุมชน					
42 ส่งเสริมให้มีการลงทุนพร้อมทั้งจัดทำแหล่งทุน					
43 ส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมในครัวเรือน					
44 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว					

ข้อคำถาม กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการบริหารจัดการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
45 จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
46 ส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องมลภาวะและมลพิษต่างๆ					
47 ส่งเสริม รณรงค์ให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
48 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนให้ปุ๋ยอินทรีย์ในการเพาะปลูก					
49 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสถานที่สาธารณะ					
50 จัดให้มีกิจกรรมในการปลูกต้นไม้ในชุมชน ในโอกาสวันสำคัญ ต่างๆ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวจิรฐา ทิศกระโทก
นักศึกษาระดับปริญญาโท
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B01	206.5667	102.4609	.6860	.8917
B02	206.4667	103.7057	.6081	.8930
B03	206.4000	103.5586	.6070	.8929
B04	206.5667	103.9782	.5535	.8936
B05	206.7333	106.6161	.4085	.8957
B06	206.5667	107.2885	.3661	.8962
B07	207.0667	103.3057	.6296	.8926
B08	207.0000	102.5517	.6671	.8920
B09	206.4333	105.9782	.3973	.8958
B10	206.4000	105.7655	.3685	.8963
B11	206.1333	106.3954	.4461	.8953
B12	206.1667	106.3506	.4370	.8954
B13	206.8000	101.2690	.6826	.8913
B14	206.6667	109.5402	.2444	.9027
B15	207.2000	105.5448	.4419	.8952
B16	206.5333	110.6713	.2014	.9002
B17	206.6667	109.6782	.2047	.8990
B18	206.3000	105.7345	.4706	.8949
B19	206.7333	100.0644	.7855	.8896
B20	206.1333	105.3609	.5564	.8941
B21	206.1667	106.0747	.4655	.8951
B22	206.0000	108.2069	.3236	.8967
B23	205.9667	107.1368	.5094	.8953
B24	206.0667	109.5126	.2338	.8986
B25	206.2667	107.9264	.2247	.8981
B26	207.2333	104.8057	.5011	.8944
B27	206.3667	105.8264	.3289	.8970
B28	207.0000	105.8621	.5087	.8947
B29	206.9333	105.8575	.4867	.8948
B30	205.9667	105.8954	.6868	.8938
B31	205.9667	105.8954	.6868	.8938
B32	206.1667	105.5920	.5156	.8945
B33	206.0333	105.9644	.5698	.8943
B34	206.0667	105.9264	.5410	.8945
B35	206.2667	105.9264	.4551	.8951
B36	206.2000	104.4414	.6210	.8932
B37	206.1667	104.0747	.6744	.8927
B38	206.2000	104.3724	.6280	.8931
B39	206.2667	106.0644	.4416	.8953
B40	206.2667	106.0644	.4416	.8953

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B41	207.3333	109.1954	.2363	.8989
B42	207.4333	113.4264	.2612	.9034
B43	207.5333	109.4989	.2216	.8989
B44	207.4333	111.6333	.2930	.9015
B45	207.2333	110.9437	.2276	.9008
B46	207.4667	110.1885	.2460	.8999
B47	207.3000	112.4241	.2654	.9024
B48	207.4000	111.1448	.2467	.9010
B49	207.2333	110.9437	.2276	.9008
B50	207.3667	109.9644	.2639	.8998

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 50

Alpha = .8981

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวจิรฐา ทิศกระโทก
วัน เดือน ปี เกิด	5 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด	ตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 16 หมู่ที่ 5 ตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ 31130 โทร. 08-1725-6965
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักพัฒนาชุมชน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด อำเภอนิโนสูง จังหวัดนครราชสีมา 30160 โทร. 0-4497-4040
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2535 ประถมศึกษาชั้นปีที่ 6 โรงเรียนบ้านหนองมันปลา ตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2538 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2541 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2545 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาชีววิทยา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2551 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์