ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES OF BING SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, NONSUNG DISTRICT, NAKHONRATCHASIMA PROVINCE

ภาคนิพนธ์

ของ

สายรุ้ง ดินกลาง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

เมษายน 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอ โนนสูง จังหวัด นครราชสีมา		
ชื่อผู้วิจัย	สายรุ้ง ดินกลาง		
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ ประชัน	คะเนวัน	ประธานกรรมการ
	รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์	สุวรรณรักษ์	กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์	รามฤทธิ์	กรรมการ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตร์	สาขา	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2552

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และส่วนการศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้จาก การสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตร ของทาโรยา มาเน (TaroYamane) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 371 คน และทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open Form) แล้วนำมาค่าวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับได้เท่ากับ .9898 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายหน่วยงาน จะอยู่ในระดับมากทุกหน่วยงานเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ส่วนการคลัง ส่วนการศึกษา สำนักปลัด และส่วนโยธา

2. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมาโดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าคะแนนมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรให้ องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมมือกับประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้าน ควรจัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ ควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ ควรดูแล ซ่อมแซม ถนนที่ชำรุดเสียหาย และควรให้เจ้าหน้าที่ออกมารับรู้ข่าวสาร ปัญหาของประชาชน

TITLE	People's Satisfaction towards the Services of Bing Subdistrict Administrative Organization, Nonsung District, Nakhonratchasima Province.	
AUTHOR	Mr.Sairung Dinklang	
ADVISORS	Assoc Professor Prajan Kanawan	Thesis Advisor
	Assoc Professor Phasit Suwannarak	Co-advisor
	Assistant Professor Wuttinan Ramlit,	Co-advisor
DEGREE	Master of Public Administration	MAJOR Public Administration
SCHOOL	Buriram Rajabhat University	YEAR of printing 2009

ABSTRACT

The purpose of this research was to study people's satisfaction towards service of Bing Subdistrict Administrative Organization, Nonsung, District, Nakhonratchasima Province within 4 offices : Deputy Office, Finance Office, Construction Office and Education Office.

The size of sample used Taro Yamane table. The subjects were 371 people by simple random sampling.

The research instrument was a 3 part questionnaire including checklist, open end form and rating scale with the reliability at 0.9898. The collected data were analyzed by percentage ,mean and standard deviation. The results were as follows :

1. Satisfaction level towards services of Bing Subdistrict Administrative Organization, Nonsung, District, Nakhonratchasima was at high level both as a whole and in each office, respectively ordered from the highest average to the lowest average : Duputy office, Finance office, Construction office and Education office.

2. Additional suggestions and opinions towards the services of Bing Subdistrict Administrative Organization, Nonsung, District, Nakhonratchasima Province by ordering from the highest percentage to the lowest percentage as in the following. Subdistrict Administrative Organization should cooperate with residents to develop villages. Scholarships should be provided to support residents' careers. Seats should be sufficiently provided for visitors . Roads should be repaired. And residents' problems and news should be known by government officials.

ประกาศคุณูปการ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ โดยได้รับความอนุเคราะห์ จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ประชัน คะเนวัน ประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์ รามฤทธิ์ กรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ ตลอดจนคณาจารย์ บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจแก้ไขข้อปกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ คือ ดร.ผดุงชาติ ยังดี อาจารย์สถาพร วิชัยรัมย์ สิบเอกสงบ โสภา ที่ได้กรุณาซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอบพระคุณ นายพีระ ศรีศศิวงศ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนชมพู อ.โนนสูง จ. นครราชสีมา ที่ให้ความอนุเคราะห์ทดสอบเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ขอบพระคุณ นายสมบูรณ์ เศษกลาง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบิง ที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถาม และ เจ้าหน้าที่ทุกท่าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนเพื่อนร่วมงานที่ได้เอื้อเฟื้อเสียสละเวลา ช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงเกิดขึ้นจากการทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่บิดา มารดา บูรพาจารย์ คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือ เกื้อกูล ให้กำลังใจในการศึกษาแก่ผู้วิจัย

สายรุ้ง ดินกลาง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	10
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)	12
แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)	16
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	19
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ	28
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rajapruk University

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
ความมุ่งหมายของการวิจัย	52
วิธีดำเนินการวิจัย	52
สรุปผลการวิจัย	53
อภิปรายผล	54
ข้อเสนอแนะ	56
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้	56
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป	57
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	62
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดสอบใช้แบบสอบถาม	66
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม	68
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	70
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	74
ประวัติย่อของผู้วิจัย	79

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rajabhat Universities

สารบัญตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนประชากรตำบลบิง 33
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 37
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ 43
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 43
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกสถานภาพ 44
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกระดับการศึกษา 44
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกอาชีพ 45
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
ความถี่ในการเข้าติดต่องานที่ อบต. 45
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมทั้ง 4 หน่วยงาน 46
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง ส่วนสำนักปลัด 47
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง ส่วนการคลัง 48
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง ส่วนโยธา 49
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง ส่วนการศึกษา 50
14 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง 51

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองของไทยมีรูปแบบการบริหารราชการ เป็นแบบรวมอำนาจและกระจายอำนาจ นอกจากนี้รัฐบาลยังได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบันการบริหารที่เกี่ยวข้องและมีความจำเป็นกับประชาชนมากที่สุด คือ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และการปกครองแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและปลอดภัยในทุกๆด้านรวมทั้งยังต้องดูแลเรื่องสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน และต้องส่งเสริม บำรุง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆรวมทั้งด้านการคมนาคม ด้านการรักษาความสะอาด ด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และด้านการบริการในด้านต่างๆ ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์ไยธิน. 2549 : 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ได้มีนโยบายในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว โดยกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างมาก มีการเพิ่มจำนวนประชากร และการขยายตัวของครัวเรือนเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการค่อนข้างจะดำเนินการเต็มพื้นที่แต่ก็มีบางพื้นที่ที่ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการยังเข้าไปไม่ถึง ยังขาดเรื่องแสงสว่างของไฟฟ้า ระบบประปา ทางระบายน้ำ และถนนที่เกิดการชำรุดเสียหาย และปัญหาสุดท้ายที่เห็นได้ชัดก็คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม การไม่มีที่ทิ้งขยะที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลบิง จึงจำเป็นต้องมีการบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามหลักการของการบริการสาธารณะ ให้กับประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ด้วยความเสมอภาค และต้องมีความต่อเนื่องในการให้บริการ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และตามความต้องการของประชาชน ดังนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องมีภารกิจในหลายๆด้านที่ต้องบริการ ซึ่งประชาชนจะต้องได้รับการบริการเป็นอย่างดีจากทางองค์การบริหารส่วนตำบล

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ถือว่า มีความสำคัญมากที่จะทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ประสบความสำเร็จ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบิง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการจัดการบริหารงานด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และส่วนการศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

1.ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิงอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

2. ผลการวิจัยนี้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความ ต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมามากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัด นครราชสีมา ใน 4 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และส่วนการศึกษา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปจำนวน 12 หมู่บ้าน ซึ่งมีจำนวน 5,145 คน (ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลบิง. 2550 : 21)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้เข้าใจความหมายศัพท์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่ชอบ และสุขใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ทางด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงออกมา

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

3. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 4 หน่วยงาน

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ให้บริการแก่ประชาชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 หน่วยงาน

4.1 สำนักปลัด หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบประชาชนในด้าน งานบริหารทั่วไป กฎหมายและคดี งานบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การโอนรับโอนย้าย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน จัดทำข้อบัญญัติ ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี การบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัยและการบริการด้านงานเทศกิจ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น การดูแลความสะอาดของสุขภาพอนามัย ความสะอาดของชุมชน การกำจัดขยะ การป้องกันโรคติดต่อ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

4.2 ส่วนการคลัง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบประชาชนในด้านการเงินและบัญชี งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานรวบรวมสถิติและวิเคราะห์งบประมาณงานพัสดุ งานธุรการงานจัดการเงินกู้ งานตรวจสอบรับรองความถูกต้องเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน งานรับรองสิทธิการเบิกเงินงบประมาณ การควบคุมการปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน กำหนดรายจ่ายของหน่วยงานเพื่อให้เกิดการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงภาษี ตรวจสอบการเบิกจ่าย

วัสดุครุภัณฑ์ การจัดซื้อ จัดจ้าง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

4.3 ส่วนโยธา หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบบริการประชาชนในด้านงานวางผังพัฒนาเมือง งานควบคุมทางผังเมือง งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟูเมือง กำหนดแนวเขตที่สาธารณะเพื่อขอการครองสิทธิ์ในที่สาธารณะ การบุกรุกที่ดินในที่สาธารณะ ดูแลตรวจสอบที่สาธารณะ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น การบริการด้านไฟฟ้า ถนน ทางเท้า ทางเดิน สะพาน ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ การก่อสร้างอาคารบ้านเรือน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

4.4 ส่วนการศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบประชาชนในด้านการปฏิบัติงานการศึกษา การวิเคราะห์วิจัยพัฒนาหลักสูตร การแนะแนว การวัดผลและประเมินผล การพัฒนาตำราเรียน การวางแผนการศึกษาของมาตรฐานสถานศึกษา การจัดบริการส่งเสริมการศึกษา การจัดการและส่งเสริมศาสนาและประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น การจัดส่งเสริมกีฬาและนันทนาการให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

5. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

6. การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้การสงเคราะห์ การต้อนรับ การอำนวยความสะดวกการให้ความเป็นธรรมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในส่วนที่มีการร้องขอและไม่ร้องขอ ตลอดจนกิจกรรมนั้นจะต้องมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักเพราะถ้าเกิดการหยุดชะงักจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาในหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
5. แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
7. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ
8. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลานท่านที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Service Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่

ดิเรก ฤกษ์หร่าย (2515 :101 , อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อนุการุณวงษ์. 2546 : 8) กล่าวว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น"

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 : 51 , อ้างถึงใน กิตตินันท์ อรรถบท. 2542 : 48) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ดิเรก ปลั่งดี (2540 : 4 , อ้างถึงใน ชริณี เดชจินดา: 2515) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะ

เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

วีรูม (Vroom. 1964 : 501 , อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อนุการุณวงษ์. 2546 : 7) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และในทัศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เดวิส (Davis. 1981 : 101 , อ้างถึงใน สมศักดิ์ บุญทำนุก. 2540 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของคนที่มีต่องาน และสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ"

กู๊ด (Good. 1973 : 110 , อ้างถึงใน สมศักดิ์ บุญทำนุก. 2540 : 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า "ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากกความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน"

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 51 , อ้างถึงใน กวี เจริญผล. 2545 : 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า "ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ" กล่าวคือ เป็นความสุขที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดย ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบากมากกว่าทางลบ

วอลเลซทีน (Wallestein. 1971 : 112 , อ้างถึงใน กวี เจริญผล. 2545 : 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End – state in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman. 1973 : 41 , อ้างถึงใน วีระ ไชยะเดชะ. 2543 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

แชปลิน (Chaplin. 1968 : 55 , อ้างถึงใน อิสรา ภูมาศ. 2546 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า "ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ"

2. การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทยมักนิยมศึกษากันในสองมิติดังนี้ (ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์. 2546 : 10)

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในการทำงาน

2. การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดนั้น

ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจที่ตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่า ของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอกดังกล่าว มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าต่างๆเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจแล้วจึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้นเนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึงบริการที่ได้รับ ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจจึงหมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไรต่อการบริการที่ตนได้รับนั้น ซึ่งอาจจะชอบ หรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ หรือรู้สึกเฉยๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในการบริการ สาเหตุหรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่อง ความเสมอภาคของบริการที่ได้รับความเพียงพอทั่วถึงของบริการ ความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ นโยบายของสถานที่ทำงาน ฯลฯ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการอยู่มากมาย และได้มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการไว้หลากหลาย ดังนี้

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ (2540 : 1) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

อมรา ผูกบุญเชิด (2539 : 1) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และด้านอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน

นฤมล โชติเวช (2539 : 10) ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการอย่างมี Service mind ว่าเป็นการ "ให้" กับลูกค้าจะรับทราบได้จากพฤติกรรมและสิ่งที่ออกมาจากสายตาของเรา

2. ลักษณะของการให้บริการ

ลักษณะของการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายความหมายลักษณะของการให้บริการไว้ ดังนี้

มิลเลท (Millett. 1957 : 397 - 400) กล่าวว่า องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น คือ

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการให้บริการประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ ประชาชน

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

บี.เอ็ม. เวอร์ม่า (B.M.Verma. 1986 : 11,อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง. 2542 : 10) กล่าวว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

เว็บเบอร์ (Weber. 1966 : 44 , อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง. 2542 : 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่มีความพอใจ สนใจหรือเป็นพิเศษกับทุกคน ปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่อมีสภาพที่เหมือนกัน

จินตนา บุญบงการ (2539 : 47 - 48) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษ ว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัว นี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 ตัว ดังนี้

1. S=Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

2. E=Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

3. R=Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

4. V=Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ และเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมิได้

5. I=Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพลักษณ์ขององค์การด้วย

6. C=Courtesy กิริยาอาการอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี

7. E=Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่กิจกรรม หรือการ

ดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะคือ เครื่องมือที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับคนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเพราะนโยบายสาธารณะจะมีความสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อได้รับการนำไปปฏิบัติให้ปรากฏเป็นจริง

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

เพื่อให้การศึกษาความหมายของการให้บริการสาธารณะ จากแนวคิดต่างๆ เป็นไปอย่างชัดเจนจะขอกล่าวถึงความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ที่นักวิชาการต่างๆ ได้เขียนไว้ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 33) ได้สรุปความหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ กิจการที่จะถือว่าเป็นบริการสาธารณะ จะต้องเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย อันได้แก่บรรดานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน และฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

ปฐม มณีโรจน์ (2543 : 89,อ้างถึงใน suchitra : 1996 : 44) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วิลเลียม เฮช. เลซี (Willium H. Lacy 1977 :10, อ้างถึงใน ธนา ชีรวินิจ 2549 : 20) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้สอย ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (activties) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผล (result) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (inputs) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่ระบบการผลิตและออกมาเป็นผลผลิต

หรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการสาธารณะ

โทมัส อา. ดาย (Thomas R. Dye : 1984 : 80 , อ้างถึงใน อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี : 2543 : 1) กล่าวว่านโยบายสาธารณะ คือ อะไรก็ตามที่รัฐบาลตัดสินใจเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ

เจม อี. เอ็นเดอร์สัน (James E. Anderson . 1970 , อ้างถึงใน อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี : 2543 : 1) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง การกระทำบางอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาหรือเกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยจะมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ

อมร รักษาสัตย์ (2520 : 10 , อ้างถึงใน อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี : 2543 : 2) นโยบายสาธารณะ คือ ความคิดของรัฐบาลที่ว่าจะทำอะไรหรือไม่ อย่างใด เพียงใด เมื่อใด โดยน่าจะมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. การกำหนดเป้าหมายของสิ่งของที่จะต้องกระทำ
2. การกำหนดแนวทางใหม่
3. การกำหนดการสนับสนุนต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่านโยบายสาธารณะ (Public policy) เป็นสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจว่าจะกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งที่มีผลกระทบต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลโดยมีเป้าหมายและแนวทางในการปฏิบัติ นั่นคือการนำไปสู่การบริการสาธารณะ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

2. ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ ไว้ ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 40) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

2.1 บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่าย

ปกครอง บริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง ในฐานะที่เป็นผู้อำนวยการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำแสมอ บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำเอง เช่นการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง เป็นต้น บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภค แก่เอกชนรับไปจัดทำ เป็นต้น

2.2 บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ความต้องการส่วนรวมของประชาชนนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ

2.2.1 ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.2.2 ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต

ฉะนั้น บริการสาธารณะจึงต้องจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวนี้ เพราะเป็นกิจการที่เกี่ยวแก่ประโยชน์สาธารณะโดยตรง

2.2.3 การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมายผู้ใดจะถือว่าทำให้เสียหายหรือเสียสิทธิอย่างใดไม่ได้ เพราะต้องการจัดทำบริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เช่น รัฐบาลอาจจะมีนโยบายสนับสนุนให้มีการค้นคว้าด้านวิทยาศาสตร์อย่างจริงจังเพื่อนำผลของการค้นคว้ามาใช้เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน รัฐก็สามารถจัดแก้ไขระเบียบบริหารราชการได้ โดยแก้ไขกฎหมายปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม ด้วยการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใหม่ เพื่อรับผิดชอบจัดทำโครงการสาธารณะในเรื่องนี้ ตัวอย่างในปี พ.ศ. 2523 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงานขึ้น เป็นต้น

2.3 บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก เพราะว่าบริการสาธารณะเป็นกิจการที่จำเป็นอย่างยิ่งแก่ประชาชน หากหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะที่จัดทำเป็นราชการจึงถือหลักสำคัญว่าจะต้องทำให้ติดต่อกัน โดยสม่ำเสมอเป็นนิจเพราะความต้องการของประชาชนย่อมมีอยู่ตลอดเวลา หากมีผู้ใดมาทำให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลง ฝ่ายปกครองก็มีอำนาจที่จะปราบปรามได้ สำหรับข้าราชการเพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐนัดหยุดงานอย่างเดียวกับลูกจ้างของเอกชน โดยถือว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นความผิดอาญา

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

1. ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

มีนักวิชาการหลายท่าน ที่ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล และให้ความหมายของธรรมาภิบาลหรือธรรมรัฐไว้หลากหลาย ดังนี้

สุเมธ ตันติเวชกุล (2547 : 11) ให้ความหมายทศพิธราชธรรมหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) นี้ แปลเป็นไทยว่า ธรรมรัฐ ธรรมาภิบาล บรรษัทภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ฯลฯ แต่ก็สลัดโซ่ตรวนความคิดของฝรั่งเศสไม่ได้ หรือจะเป็นเพราะไม่เข้าใจว่าจริงๆแล้วคืออะไรก็อาจจะเป็นได้ จึงต้องพูดทับศัพท์ภาษาต่างประเทศไว้ทุกครั้ง ซึ่งคำว่า "ธรรมาภิบาล" นี้ ลองย้อนกลับไปพิจารณาอย่างถ่องแท้แล้วจะเห็นได้ว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงเปล่งคำว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance ตั้งแต่คำนี้ยังไม่เกิด ยังไม่มี หลายสิบปีล่วงมาแล้ว ตั้งแต่วันแรกที่สมเด็จขึ้นครองราชย์ "เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม" คำว่า ธรรม หรือหลักธรรมในการครองแผ่นดินนี้ ส่วนหนึ่งก็คือ ทศพิธราชธรรม ๑๐ ประการ นั่นเอง และหลัก ๑๐ ประการนี้ก็คือ ธรรมาภิบาล ที่สมบูรณ์ ลึกซึ้ง ครบถ้วน ครบทุกมิติยิ่งกว่า Good Governance เสียอีก

ประเวศ วะสี (2548 : 111)ได้ให้คำนิยามของธรรมรัฐไว้ว่า คือ รัฐที่มีความถูกต้อง เป็นธรรม ซึ่งหมายถึง ความถูกต้องเป็นธรรมใน 3 เรื่องใหญ่ ๆ คือ

1. การเมืองและระบบราชการที่โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม ถูกตรวจสอบได้

2. ภาคธุรกิจที่โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม สามารถตรวจสอบได้

3. สังคมที่เข้มแข็ง ความเป็นประชาสังคม (Civil Society) สามารถตรวจสอบภาครัฐ และภาคธุรกิจให้ตั้งอยู่ในความถูกต้องได้

ธรรมรัฐ เป็นการยกระดับกระบวนความสัมพันธ์ ความร่วมมือของส่วนต่าง ๆ ในสังคม อันได้แก่ 1) ภาครัฐ ภาคสังคมและภาคเอกชน 2) สถาบันต่าง ๆ ของประเทศ และ 3) ระดับต่าง ๆ ของประเทศ คือ ชุมชน ประชาคม ภูมิภาค และระดับชาติ ให้มีลักษณะเป็นรัฐธรรมที่มีพลัง

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2547 : 45) ให้ความเห็นว่า โดยทั่วไป ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารหรือการปกครองที่ดีและมีความเป็นธรรม

ธีรยุทธ บุญมี (2548 : 101) ให้ความหมายของธรรมรัฐไว้ว่า คือ กระบวนความสัมพันธ์ (Interactive Relation) ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้

2. ความสำคัญของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล เป็นหลักเกณฑ์การปกครองบ้านเมือง ตามวิถีทางธรรมาธิปไตย เป็นการปกครองบ้านเมืองที่มีความเป็นธรรม มีกฎเกณฑ์ที่ดีในการบำรุงรักษาบ้านเมือง และสังคมให้มีการพัฒนาครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม รวมทั้งมีการจัดระบบองค์กรและกลไกต่าง ๆ ในส่วนราชการ องค์การของรัฐ รัฐบาล การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น ตลอดจน องค์กรอิสระ (Independent Organization) องค์กรเอกชน กลุ่มชมรมและสมาคมต่าง ๆ ทั้งที่เป็นนิติบุคคล

ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม (Civil Society) สุเมธ ตันติเวชกุล (2547 : 11)

ดังนั้น ธรรมาภิบาล จึงเป็นแนวทางในการจัดระเบียบ เพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนของทั้งประเทศ สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม

3. หลักธรรมาภิบาล

สุเมธ ตันติเวชกุล (2547 : 11) กล่าวถึงหลักธรรมาภิบาลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของธรรมาภิบาล มีส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล เป็นหลักการบริหารจัดการที่ดี เพราะมีการปรับวิธีคิด วิธีการบริหารราชการของประเทศไทยใหม่ทั้งระบบ โดยกำหนดเจตนารมณ์ของแผ่นดินขึ้นมาเพื่อทุกคนทุกฝ่ายในประเทศร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันจัดการ ร่วมกันรับผิดชอบ แก้ปัญหา พัฒนา นำพาแผ่นดินนี้ไปสู่ความมั่นคง ความสงบ สันติสุข มีการพัฒนาที่ยั่งยืนและก้าวไกลดังพระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราชที่ว่า "เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขแห่งมหาชนชาวสยาม" หลักธรรมาภิบาล จึงตั้งอยู่บนรากฐานของความถูกต้อง ดีงาม มั่นคง หรือธรรมาธิปไตย ที่มุ่งให้ประชาชน สังคมระดับจังหวัด อำเภอ ตำบลหมู่บ้าน ชุมชนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การบริหารจัดการ การบริหารในทุกระดับ ปรับวัฒนธรรมขององค์การภาครัฐใหม่ เพราะระบบราชการที่แข็งตัวเกินไป ทำให้ไม่มีประสิทธิภาพและขาดความชอบธรรม กฎเกณฑ์เข้มงวด ช่องทางการสื่อสารขาดตอน รัฐไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ได้ถูกต้อง ทำให้เกิดความขัดแย้ง ช่วงชิงอำนาจและความล้มเหลวของระบบราชการและรัฐบาล จึงทำให้ความคิดเกี่ยวกับ Government เปลี่ยนไปกลับกลายมาเป็น Governanceที่ทุกภาคส่วนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมกล่าวคือภาครัฐ ต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน/กลไกการบริหาร ให้สามารถบริหารทรัพยากรของสังคมอย่างโปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐ ที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน โดยจะต้องมีการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวิธีทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ให้ทำงาน โดยยึดถือ ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสามารถร่วมทำงานกับภาคประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่นเป็นมิตร ภาคธุรกิจเอกชน ต้องมีการปฏิรูปและกำหนดกติกาในหน่วยงานของภาคธุรกิจเอกชน เช่นบรรษัท บริษัท ห้างหุ้นส่วนฯ ให้มีกติกาการทำงานที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรมต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและต่อสังคม รวมทั้งมีระบบติดตามตรวจสอบการให้บริการ ที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล และร่วมทำงานกับภาครัฐและภาคประชาชนได้อย่างราบรื่น เป็นมิตรและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ภาคประชาชนต้องสร้างความตระหนักหรือสำนึก

ตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคล ถึงระดับกลุ่มประชาสังคม ในเรื่องของสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเอง และสาธารณะทั้งในทางเศรษฐกิจสังคม และการเมือง เพื่อเป็นพลังของประเทศที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการของการสร้างกลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือธรรมรัฐให้เกิดขึ้นและทำนุบำรุงรักษาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป สุเมธ ตันติเวชกุล (2547 : 11)

3.2 องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการดังนี้

3.2.1 หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

3.2.2 หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3.2.3 หลักความโปร่งใส คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอรัปชั่น

3.2.4 หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวน สาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ และขจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

3.2.5 หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงที

3.2.6 หลักความคุ้มค่า ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมาย

ไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

จากแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล สามารถสรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมืองไปในทางที่ถูกต้อง ซึ่งโดยรวมแล้วจำเป็นจะต้องยึดหลักในการบริหารคือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า จึงจะบริหารบ้านเมืองให้เป็นสุขได้

แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow. 1945 : 55 , อ้างถึงใน อรสา รัตนวงษ์. 2533 : 132 – 134) นักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) ได้เขียนทฤษฎีสิ่งจูงใจ (Motivator Theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึง สิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่อีก ซึ่งมาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากต่ำไปหาสูง ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบบโดยมาสโลว์ ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย)

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่

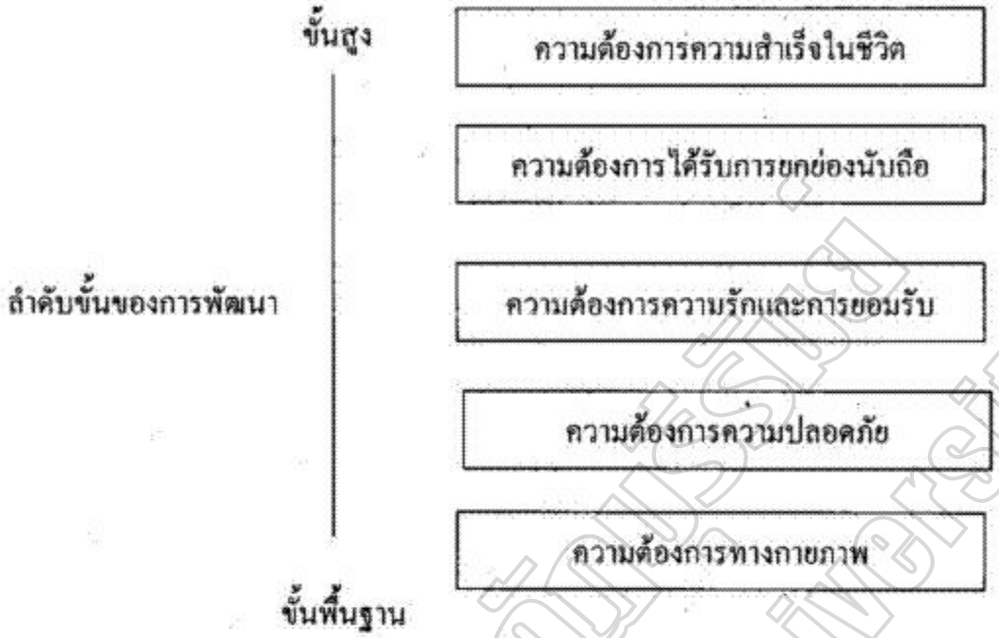
ตราบใดที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการทางสังคมคือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัทจะให้โอกาสของการตอบสนองความต้องการทางสังคมด้วย การเป็นสมาชิกสโมสรของบริษัทจะให้โอกาสที่ดีแก่ผู้บริหารเพื่อ "การสร้างเครือข่าย" กับผู้บริหารคนอื่น ในขณะที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ด้วย

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงคือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จที่ดีเด่น การพิมพ์เรื่องราวภายในจดหมายข่าวของบริษัท เพื่อที่จะพรรณนาความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริการ การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ "บุคคลดีเด่น" ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การให้รางวัลเป็นนาฬิกาและเพชรแก่การบริการที่ดีและรางวัลราคาถูก เช่น เสื้อยืด และเหยือกเบียร์จะมีประโยชน์ต่อการยกย่องด้วย

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ บริษัทได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ท้าทายแก่พวกเขา

ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์และความต้องการนี้ยากต่อการบอกได้ว่าอะไรคืออะไร เราเพียงสามารถกล่าวได้ว่าต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็นต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนและต้องการเป็นเอกลักษณ์ส่วนตน



ภาพประกอบ 1 ความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จทฤษฎีของมาสโลว์

ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จ มาสโลว์ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการตามลำดับขั้นไว้ ดังนี้

1 การกระทำเป็นสิ่งสำคัญที่เกิดจากความต้องการที่ยังไม่บรรลุความสำเร็จ ทุกคนต้องการความสำเร็จไม่ว่าจะมีแรงจูงใจหรือไม่ก็ตาม

2 คนจะจัดระบบเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยเริ่มจากสิ่งที่เป็นพื้นฐานที่สุดและพัฒนาเป็นลำดับขั้นขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป โดยไม่มีวันสิ้นสุด

3 ความต้องการพื้นฐานต้องมาก่อนความต้องการอื่น

ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

มาสโลว์เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจาก "ต่ำสุด" ไปยัง "สูงสุด" มาสโลว์กล่าวว่า เมื่อต้องการ ณ ระดับ "ต่ำสุด" ร่างกายได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการ ณ ระดับ "สูงขึ้น" ต่อไป ความปลอดภัย จะมีความสำคัญมากที่สุดและต่อไปตามลำดับ

ตามทฤษฎีของมาสโลว์แล้ว บุคคลจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนที่พวกเขาจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับสูง ยิ่งกว่านั้นเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้วความต้องการนี้จะไม่เป็นสิ่งจูงใจที่มีพลังต่อไปอีก

ทฤษฎีของมาสโลว์จะถูกสร้างขึ้นมาบนพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ได้ถูกตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองตามสมควรแล้วความต้องการเหล่านี้จะหยุดเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม

ในการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ไปใช้ในหน่วยงาน ผู้บริหารต้องคำนึงถึงหลักของการสร้างแรงจูงใจ ความต้องการในระดับต่ำอาจได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนและในส่วนที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป เช่น ในหน่วยงานที่จัดให้มีรายได้พอสมควรแล้วและสภาพแวดล้อมของงานดีแล้ว การปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ให้ดีขึ้นจะไม่เพิ่มแรงจูงใจเลยเนื่องจากบุคคลส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับนี้เป็นอย่างดีแล้ว

1. ประโยชน์ของทฤษฎี

การศึกษาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นั้นจำเป็นสำหรับการบริหารองค์การ ไม่ว่าจะขนาดเล็กขนาดใหญ่ ความเข้าใจมนุษย์อย่างลึกซึ้งเป็นเรื่องที่สำคัญในการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จหรือสัมเหลวก็คือ คน หรือพนักงานขององค์การ ผู้บริหารและผู้นำองค์การ ต้องมีความเข้าใจในจิตใจคน เพื่อที่จะบริหารพนักงานและองค์กรขึ้นไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลลัพธ์ที่ได้จากความเข้าใจนี้จะทำให้เราสามารถสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะทำให้เกิดการสร้างผลกระทบทางบวกให้กับองค์การ

2. สรุปทฤษฎี

จะเห็นได้ว่าลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์นั้นสามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วนในระดับหนึ่ง เพราะตามปกติแล้วมนุษย์เราจะมีความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการตอบสนอง ที่จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด แต่ความต้องการของคนเราแต่ละคนไม่เหมือนกัน ดังนั้นการใช้ลำดับความต้องการพื้นฐานนี้เป็นเครื่องจูงใจคน ย่อมใช้ไม่ได้กับทุกคน เขาจึงควรศึกษาทำความเข้าใจแต่ละคนในแต่ละด้าน จึงสามารถจูงใจและพัฒนาคนได้ถูกต้องเหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเทศไทยเริ่มมีการจัดรูปแบบการปกครอง เพื่อให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพมีความเสมอภาค และส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในสมัยรัชการที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ พระองค์ได้จัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพมหานครและสุขาภิบาลท่าฉลอม ให้ประชาชนมีอำนาจบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยได้ตรากฎหมายว่าด้วยการจัดการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนดสุขาภิบาลได้เริ่มมีขึ้นในหัวเมืองเป็นครั้งแรก (จักษ์ พันธ์ชูเพชร. 2545 : 63)

ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 7 ได้ทรงร่างพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2470 แต่ยังไม่ทันประกาศใช้ ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ในปี พ.ศ. 2475 จึงมีพระราชบัญญัติจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2481 ปี พ.ศ. 2486 และ ปี พ.ศ. 2496 จนมาถึงปัจจุบันคือฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม โดยแบ่งเทศบาลออกเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล

ภายหลังเหตุการณ์ พฤษภาทมิฬ พ.ศ. 2535 ได้มีการเคลื่อนไหวเรียกร้องประชาธิปไตยมากขึ้น จนทำให้เกิดรัฐธรรมนูญฉบับประชาชนในปี พ.ศ. 2540 ขึ้น กำหนดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจมากกว่ารัฐธรรมนูญฉบับก่อนๆ ภายใต้หลักสำคัญคือ รัฐต้องให้ความอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ โดยมีตัวแทนซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องกำกับดูแลด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม (สถาบันพระปกเกล้า. 2548 : 1)

ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ให้ความหมายองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา กรุงเทพมหานครฯและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายจัดตั้ง นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นดังนี้

อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2545 : 27) ได้กล่าวว่าการเป็นประชาธิปไตยที่ท้องถิ่น ต้องเน้นการที่ประชาชนปกครองโดยตนเองทางตรงให้มากขึ้น คือระดับประเทศเป็นประชาธิปไตยที่เน้นการเลือกผู้แทน แต่ประชาธิปไตยที่ท้องถิ่นเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยตรง คือเน้นการที่ประชาชนปกครองตนเอง และยังกล่าวถึงการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ประชาธิปไตยท้องถิ่นด้าน

ประชาธิปไตยนี้สำคัญที่สุด การคิดว่าท้องถิ่นเป็นประชาธิปไตยท้องถิ่น ไม่ใช่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2546 : 15) ได้กล่าวถึงความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเอง ตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเองโดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

ถวัลย์รัฐ วรเทพพุฒิพงษ์ (2540 : 174) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการปกครองชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตยแยกตัวเป็นอิสระไปจากรัฐหรือประเทศ เป็นชุมชนที่มีสิทธิตามกฎหมาย และการจัดองค์การที่จำเป็นเพื่อออกข้อบัญญัติในการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นของตนโดยอิสระปราศจากการควบคุมจากภายนอก

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2544 : 33) กล่าวว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ประชาชนมีสิทธิในการปกครองตนเองในเรื่องของท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ ที่ต้องให้ความเป็นอิสระแก่ประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น หรือเรียกว่า การกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศเป็นอันหนึ่งอันเดียวแบ่งแยกมิได้ การให้มีอิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมิอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระหรือเป็นแบบมลรัฐได้

อุทัย หิรัญโต (2523 : 15) ให้คำนิยามการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการจัดการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

พวงทอง โยธาใหญ่ (2545 : 9) การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาและให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่น ให้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2541 : 33) ให้แนวคิดว่าการบริหารท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลในส่วนกลางให้หรือกระจายอำนาจหน้าที่ด้านการบริหารไปให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งตนเอง หากรัฐบาลในส่วนกลางมอบอำนาจให้แก่ข้าราชการประจำหรือมอบอำนาจให้หน่วยงานของรัฐไป

ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคหรือในชนบท เช่นนี้ไม่เรียกว่าเป็นการบริหารท้องถิ่น แต่ความเป็นอิสระของหน่วยการบริหารท้องถิ่นจะมีไม่มากจนถึงขนาดที่เป็นอิสระ โดยไม่ขึ้นกับรัฐบาลในส่วนกลาง (Independence) ในเวลาเดียวกันเพื่อให้การบริหารท้องถิ่นดำเนินการไปได้จึงจำเป็นต้องมีหน่วยการบริหารท้องถิ่นที่รับผิดชอบในการบริหารท้องถิ่น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ส่วนกลางมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยอาศัยหลักตามพระราชบัญญัติกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2540 โดยให้ท้องถิ่นปกครองตนเองโดยมาจากการเลือกตั้งนายกท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ลักษณะความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ลักษณะความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (สถาบันพระปกเกล้า. 2548 : 1)

2.1 เป็นการจัดระเบียบการปกครองของชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตยหรือเป็นอิสระไปจากรัฐ หมายความว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องกำหนดอาณาเขตการปกครองที่แน่นอน เพื่อทราบพื้นที่ปกครองที่รับผิดชอบ และป้องกันการทำงานซับซ้อนพื้นที่กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนที่ว่าไม่มีอำนาจอธิปไตยหรือเป็นอิสระไปจากรัฐนั้นก็เพราะแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอาณาเขตการปกครองที่แน่นอน มีจำนวนประชากรที่มีความหนาแน่นพอสมควรอาศัยอยู่ในเขตที่พื้นที่ปกครอง รวมทั้งมีองค์กรนิติบัญญัติและบริหารเพื่อดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นเองก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมบางอย่างซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐได้ เช่น ในด้านการป้องกันประเทศ การต่างประเทศและนโยบาย โดยเฉพาะการเงินการคลังของชาติ เป็นต้น

2.2 มีฐานะเป็นนิติบุคคล กล่าวคือ มีสิทธิตามกฎหมายที่จะออกข้อบัญญัติและจัดตั้งองค์กร ที่จำเป็นเพื่อจักการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากหน่วยงานภายนอก เช่น เทศบาลมีอำนาจออกเทศบัญญัติ สุขาภิบาล ตราเป็นข้อบังคับและองค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็นข้อบัญญัติจังหวัด เป็นต้น

2.3 มีความเป็นอิสระในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น โดยเฉพาะในด้านการคลังท้องถิ่น คือ จัดหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในท้องถิ่น การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นและการตัดสินใจโดยทั่วๆ ไปในกิจกรรมของท้องถิ่น

2.4 ปราศจากการควบคุมจากภายนอก แต่อาจอยู่ในกำกับดูแลของรัฐกลาง หรือตัวแทนของรัฐบาลกลาง แต่ทั้งนี้ต้องเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประเทศชาติเท่านั้น

สถาบันพระปกเกล้า (2548 : 1) ยังได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน 4 เรื่อง คือ การให้ท้องถิ่นมีผู้แทนเป็นของตนเอง การให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีสิทธิและหน้าที่ของตนเอง การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพื้นที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ และส่วนต่างของฟอร์มการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และภาษีเป็นของตนเอง การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมี 2 ระบบ คือ

1. ระบบทั่วไปที่ใช้ได้แก่ท้องถิ่นทั่วไป มี 3 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง มี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

3. หลักการและความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมาก ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ยิ่งรัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมาขึ้นเท่าใด การปกครองส่วนท้องถิ่นยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. 2540 ได้ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นมากขึ้น (สถาบันพระปกเกล้า. 2548 : 1)

3.1 หลักการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของชุมชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องได้รับการรับรองตามกฎหมาย มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นเอกเทศ แยกต่างหากจากองค์กรของรัฐบาล และมีความเป็นอิสระในการบริหารงานของตนเองอย่างกว้างขวาง

หลักการเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศประชาธิปไตยมีสาระสำคัญพอสรุปได้ดังนี้ (สถาบันพระปกเกล้า. 2548 : 1)

3.1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของประชาชนเพื่อประชาชน

3.1.1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นเป็นเจ้าของอำนาจในการปกครองท้องถิ่น ประชาชนซึ่งเป็นเจ้าของอำนาจในการปกครองท้องถิ่น ย่อมเป็นเจ้าขององค์กรส่วนท้องถิ่นด้วย ประชาชนจึงเป็นผู้กำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีลักษณะอย่างไร ใหญ่เล็กแค่ไหน มีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดมีรูปแบบโครงสร้างอย่างไร

3.1.1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรโดยประชาชนในท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเองตามอุดมการณ์ประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองโดยประชาชน แต่เนื่องจากประชาชนไม่สามารถดำเนินการปกครองได้ด้วยตนเอง จึงมอบ

อำนาจให้สมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นทำหน้าที่บริหารแทน โดยการเลือกตั้งจากประชาชน

3.1.1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรเพื่อประชาชน เป้าหมายหลักของการปกครองและการบริหารท้องถิ่น คือ การสนองเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นในการแก้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก

3.1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล

3.1.2.1 มีอำนาจตามกฎหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งโดยมีกฎหมายรับรองตามกฎหมายมหาชน มีอำนาจในการถือสิทธิและใช้สิทธิตามกฎหมาย เช่น การเป็นเจ้าของที่ดิน การซื้อ การจ้าง อำนาจในการเก็บภาษีอากร การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์

3.1.2.2 มีความเป็นอิสระในการบริหารกิจการของตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ มีความเป็นเอกเทศแยกต่างหากจากรัฐบาลกลาง มีงบประมาณของตนเอง มีบุคลากรของตนเอง สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการกำหนดนโยบาย แก้ไขปัญหาต่างๆได้เอง

3.2 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน มีดังนี้ (อมร รักษาสัตย์ (2543 : 171 -180)

3.2.1 เน้นการให้ความเป็นอิสระ แต่ต้องไม่เกิดความแตกแยกในชาติ

3.2.2 เน้นสิทธิในการที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.3 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน

3.2.4 ความเป็นอิสระของท้องถิ่นในด้านต่างๆ มากขึ้น

3.2.5 มีองค์ประกอบขององค์กร คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารท้องถิ่น

3.2.6 การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการแต่งตั้งและถอดถอนบุคลากรท้องถิ่น

3.2.7 การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการเสนอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น

3.2.8 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงศิลปวัฒนธรรม

ในส่วนของการปกครองส่วนท้องถิ่น หัวใจของการปกครองนั้นมีความสำคัญพอที่จะอธิบายได้ให้เข้าใจง่ายขึ้นดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นทำให้ชีวิตของคนในท้องถิ่นมีความอยู่อย่างที่ตนเองต้องการเนื่องจาการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการปกครองที่ประชาชนในท้องถิ่น บริหารจัดการกันเองตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี เป็นผลจากการที่ท้องถิ่นบริหารจัดการบริหารกิจการบริการสาธารณะเอง เนื่องจากมีเหตุผลดังนี้

2.1 สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ทันเหตุการณ์ การตัดสินใจทำได้ทันทีเกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

2.2 สามารถแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกต้องตรงจุด

2.3 สามารถบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอแก่ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม เมื่อความต้องการของคนในท้องถิ่นได้รับการตอบสนอง ชีวิตความเป็นอยู่ก็ดีขึ้นตามลำดับ

4. องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

4.1 ฝ่ายนิติบัญญัติ องค์กรที่ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ คือ สภาท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นมีหน้าที่ในการบัญญัติและแก้ไขกฎหมายท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติเห็นชอบงบประมาณท้องถิ่น

4.2 ฝ่ายบริหาร คือ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี คณะเทศมนตรี คณะผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น มีวาระคราวละ 4 ปี

4.3 ฝ่ายปฏิบัติงาน คือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายและโครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่นตามกฎหมายและที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร

5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 7,950 แห่ง แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย 2548 : 1) ในที่นี้ผู้วิจัย จะขอกล่าวเฉพาะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ให้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บริหารสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง

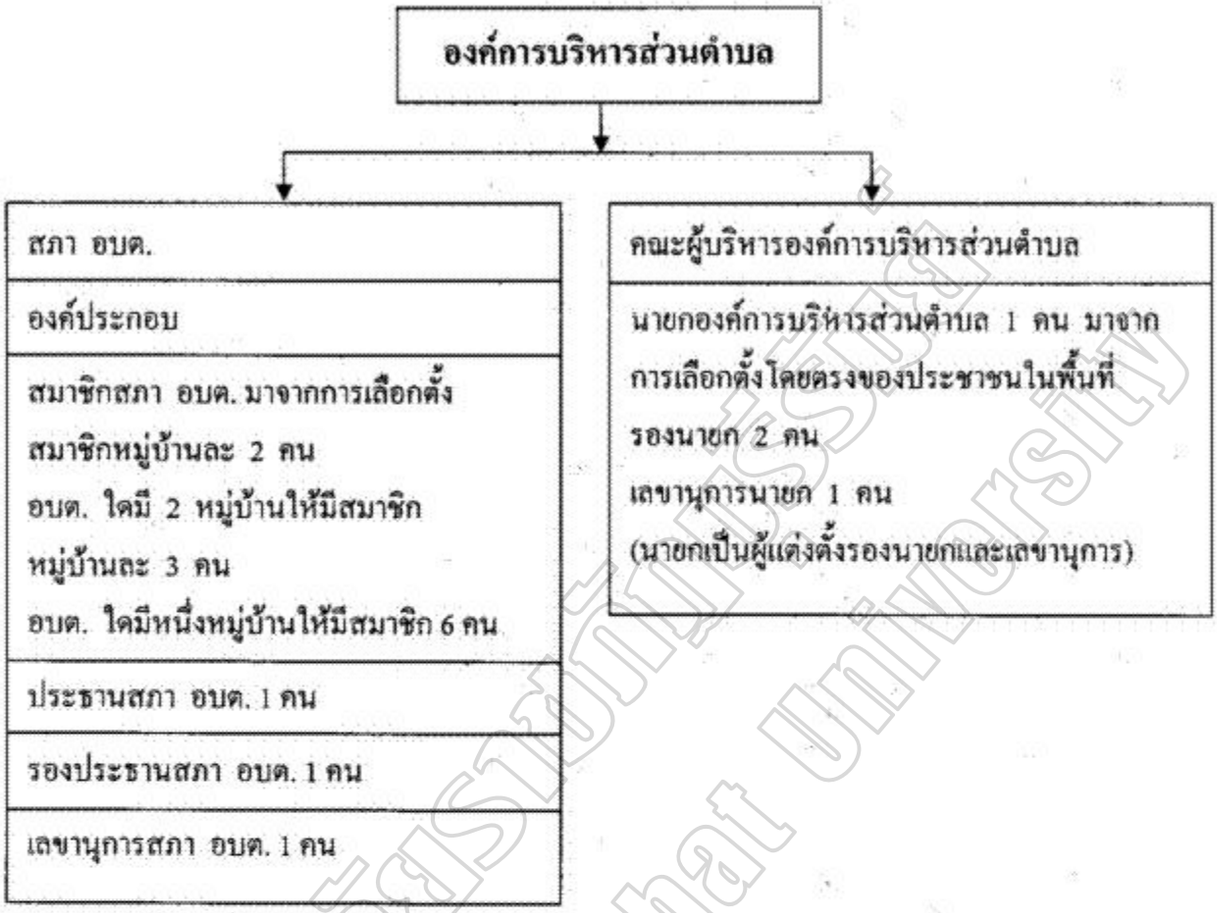
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมาตรา 67 อำนาจหน้าที่หลักในการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ของตนเองคือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร และคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.2 โครงสร้างของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า อบต. กำเนิดขึ้นในปี พ.ศ. 2537 โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เหตุผลที่จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นก็เพราะสภาตำบลซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาคไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน จึงต้องปรับปรุงฐานะของสภาตำบลและการบริหารงานของสภาตำบลเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนมากขึ้น รวมทั้งให้มีการยกฐานะสภาตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (มานิตย์ จุมปา. 2547 : 275)

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติให้สภาตำบลที่มีรายได้เฉลี่ย 3 ปี ย้อนหลังไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ให้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งโครงสร้างเป็นสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ดังภาพประกอบ 1

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

ที่มา : แผนยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบิง (2550)

5.3 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้าน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน หากในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คนและอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 46 ดังนี้ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติ

รายจ่ายเพิ่มเติม ควบคุมการบริหารงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมายระเบียบและข้อบังคับทางราชการคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งและรองนายก องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 59 ดังนี้

การบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ รายงานผลการปฏิบัติงานใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมา

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ

การปฏิบัติงานบริการนั้นจำเป็นต้องมีการสร้างคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ (ประเสริฐ กระจ่างจิตร. 2546: 14-20)

1. การสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ ประกอบด้วย

1.1 การปรับปรุงระบบวิธีทำงาน คือ ปรับปรุงงานให้ง่าย ปรับรื้อระบบทำงาน กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่านิยม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ปรับปรุงการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และให้ผู้ปฏิบัติเป็นผู้กำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.2 ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน อาทิ สถานที่ทำงานจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน ได้แก่ สถานที่จอดรถ การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการ ความมีระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดในสถานที่ให้บริการ มีผังป้ายบอกห้องรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดหน้าอกเสื้อ

1.3 ปรับปรุงตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ให้มีจิตสำนึก มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สร้างจิตวิญญาณบริการ หัวหน้าหน่วยงานกำชับ/กวดขันอย่างจริงจัง หัวหน้าทำตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำมีศรัทธาในการให้บริการโดยไม่ต้องบังคับสร้างวัฒนธรรมใหม่ ให้รางวัล/ลงโทษ และพัฒนาให้มีความรู้ทักษะการให้บริการ โดยเฉพาะผู้ใกล้ชิดกับประชาชนต้องมีคุณภาพ

2. การปรับปรุงและพัฒนาการให้คุณภาพประชาชนของรัฐ

การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ แต่การจะพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว สมประโยชน์

ของประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน ผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบ ซึ่งจำเป็นต้องปรับปรุงหรือปฏิรูปด้วยในบางกรณี ได้แก่ วิธีการให้การดำเนินงานหลักการใหญ่ที่สำคัญ คือ

หลักการที่หนึ่ง คือ การปรับบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานรัฐ

หลักการที่สอง คือ การปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ

ในแต่ละหลักการจะมีวิธีการดำเนินการเพื่อนำไปสู่เป้าหมายสุดท้าย 3 ประการ คือ

1. สร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด

2. ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีโอกาสและมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นมีระเบียบวินัยที่ตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม

3. ส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับระหว่างประเทศ และเป็นผู้นำในภูมิภาคอาเซียน ทั้งในด้านการส่งเสริมสันติภาพ สิทธิมนุษยชน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความร่วมมือกับประชาคมโลก

การปฏิรูประบบราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทั้ง 3 ประการดังกล่าว นอกจากจะต้องมีการปฏิรูปในเรื่องการจัดโครงสร้างส่วนราชการและการปฏิรูประบบการบริหารและการจัดการให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในปัจจุบันและในอนาคตแล้ว การปฏิรูปที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งก็คือ การปฏิรูปการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพ มีมาตรฐานในบริการที่ควรได้รับ

3. การปรับปรุงส่งเสริมการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

เพื่อให้บริการของรัฐที่ดีกว่าเป็นโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงเวลาปัจจุบันซึ่งเป็นรอยต่อของศตวรรษใหม่ กระแสการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ประชาธิปไตยทั้งในก้านการเมืองการปกครอง และในด้านวิถีชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรมของประชาชน เป็นกระแสเรียกร้องที่ก่อเกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก กระแสดังกล่าวกอปรกับกระแสการเรียกร้องให้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระแสสิทธิมนุษยชนล้วนแต่พุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ ประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศ ภูมิภาคและโลกใบนี้ ดังนั้น การส่งเสริมบริการประชาชนของรัฐ จึงเป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและในทุกประเทศ

บริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนนั้น มีหลากหลายรูปแบบและมีตั้งแต่บริการเบื้องต้นที่ไม่สลับซับซ้อนจนถึงบริการที่ยุ่งยากซับซ้อน รัฐบาลและส่วนราชการต่างได้พยายามดำเนินการในลักษณะเพื่อให้ส่งผลต่อการบริการที่ดี ปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากทบทวนสถานภาพและบทบาทของตนเอง ได้จัดทำแผนทิศทางเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายและแผนปฏิบัติการต่างๆ

ส่วนราชการบางแห่งอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มสมรรถนะ ขีดความสามารถในการทำงาน กระแสการปรับปรุงการทำงานเป็นกระแสที่กำลังก่อขึ้นให้เห็นเป็นหย่อมๆ โดยทั่วไป ขณะเดียวกันการปกครองของประเทศก็เคลื่อนตัวสู่ระบบประชาธิปไตยยิ่งขึ้น

การส่งเสริมสนับสนุนและเร่งเร้าให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสนองความต้องการของประชาชนในนั้น ในช่วง 2-3 รัฐบาลที่ผ่านมาได้กำหนดให้มีปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เริ่มตั้งปี พ.ศ. 2539 ในรัฐบาลนายบรรหาร ศิลปอาชา ปี 2540-2541 ในรัฐบาลพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ และปี 2542-2544 ในรัฐบาลนายชวน หลีกภัย โดยมีวัตถุประสงค์ที่แสดงถึงความห่วงใยของรัฐบาลในการให้บริการประชาชน กระตุ้นและส่งเสริมให้ส่วนราชการให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของรัฐด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนผู้บริโภค และภาคเอกชนผู้ประกอบการ ในรัฐบาลพันตำรวจโท ทักษิน ชินวัตร ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 มีเป้าประสงค์หลักคือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระบบราชการมากขึ้น

4. คุณภาพคือหัวใจของการบริการทุกหน่วยงาน

การทำงานหรือการบริการ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบันอนาคตจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพการให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากันย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้

5. สภาพปัญหาการให้บริการประชาชนของภาครัฐ

การให้บริการมีลักษณะเป็นการผูกขาด ยัดเยียด ได้คำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและภาคเอกชน ขาดการมีส่วนร่วม มุ่งเน้นกฎหมาย ระเบียบมากกว่าผลลัพธ์ มีขั้นตอนยุ่งยาก ระบบงานไม่ทันสมัย การบริการยังขาดประสิทธิภาพ ไม่สะดวก ล่าช้า ผิดพลาด ขาดความคล่องตัว ผู้รับบริการยังไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เหมาะสม ไม่เต็มใจ เฉื่อยชา ชักช้า กดขี่ ใช้วาจาไม่สุภาพ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

ขาดความรอบรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ปราศจากความโปร่งใสในการให้บริการ

6. ข้อกำหนดของลูกค้า/ประชาชนที่ขอรับบริการจากรัฐ

ความรวดเร็ว ราคาเหมาะสม ตรงความต้องการ ถูกต้องครบถ้วน ใช้งานได้ สามารถพบได้ตลอดเวลา มีปริมาณเพียงพอ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีบริการหลากหลายให้เลือกได้ มีความเป็นการเอง ไม่มากเรื่อง ไม่ขุ่งยากซับซ้อน มีความเสมอภาค สะดวกในการรับบริการ

7. ประชาชนต้องการบริการจากรัฐอย่างไร

บริการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ถ้าเป็นไปได้ควรแล้วเสร็จในวันนั้นๆ กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาแล้วเสร็จเมื่อไปติดต่อ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส จัดตั้งเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว จัดสถานที่ราชการอำนวยความสะดวกสบายเมื่อไปติดต่อ แนวทางการจัดระบบการบริการและการทำงานเพื่อบริการประชาชน

การปรับปรุงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนหรือภาคธุรกิจเอกชนได้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยหลักการจัดระบบการบริการและการทำงานเพื่อบริการประชาชน ควรยึดแนวทางดังนี้

1. ความเสมอภาคในการบริการประชาชน
2. ความเป็นธรรมของบริการที่ประชาชนจะได้รับ
3. ความพึงพอใจจากการรับบริการจากรัฐ
4. ความรวดเร็วในการบริการจากรัฐ
5. ความสะดวกที่ประชาชนจะได้รับ
6. ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนจากการรับบริการจากรัฐ
7. ความเป็นที่พึ่งของประชาชนจากการรับบริการจากรัฐ
8. ความมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของรัฐ
9. ความมีอุดมการณ์ของการรับใช้ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ
10. ความโปร่งใสของการให้บริการประชาชน
11. ความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากประชาชน

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

1. ลักษณะทั่วไปและประวัติความเป็นมาของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 ประวัติความเป็นมาตำบลบิงจากตำนานเล่าขานกันมา ตำบลบิงมาจากคำว่า บิง เป็นคำเพี้ยนมาจากคำว่าปิง ซึ่งเป็นภาษาเขมร แปลว่าต้นหว้า ซึ่งมีมากในพื้นที่ จึงได้ใช้เป็นชื่อตำบลมาจนถึงปัจจุบัน และได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อ วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2539

1.2 ทำเลที่ตั้งตำบล ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบิง ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ บ้านบิงพัฒนา หมู่ 12 ตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ตำบลบิงตั้งอยู่บนที่ราบสูงโคราช อยู่ทางทิศใต้ของอำเภอโนนสูง และตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดนครราชสีมา เป็น 1 ใน 15 ตำบลในเขตอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

1.3 อาณาเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบิงมีพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง 6 ส่วน คือ ตำบลดอนหวาย, ตำบลใหม่, ตำบลดอนชมพู , ตำบลโตนด,ตำบลลำมูลและตำบลธารละหลอด ดังนี้

ทิศเหนือ จรด ตำบลดอนชมพู,ตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก จรด ตำบลธารละหลอด อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก จรด ตำบลโตนดและตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัด นครราชสีมา

ทิศใต้ จรด ตำบลลำมูล อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

โดยตำบลบิงอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา 12 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 30 กิโลเมตร

1.4 เนื้อที่ ตำบลบิงมีขนาดพื้นที่ 20,362 ไร่ หรือประมาณ 32.15 ตารางกิโลเมตร

1.5 ภูมิประเทศ พื้นที่ของตำบลบิง ลักษณะรูปร่างคล้ายสี่เหลี่ยมมีทางหลวงหมายเลข 2 ตัดผ่านแนวเหนือ-ใต้ มีสภาพเป็นที่ราบลุ่มค่อนข้างสม่ำเสมอ มีความลาดชันเล็กน้อยจากทิศตะวันตกไปทิศตะวันออก ประมาณ 0-3 % ความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ประมาณ 160 เมตร

1.6 ภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน – กันยายน
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม - มกราคม

1.7 ประชากร ตำบลบิง มี 12 หมู่บ้านมีประชากร 5,154 คน เป็นชาย 2,549 คน เป็นหญิง 2,605 คน 1,314 ครอบครัว (ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ณ วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2550)

ตาราง 1 จำนวนประชากรตำบลบิง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านเพชร	78	116	126	242
2	บ้านขามชั่งโค	69	138	138	276
3	บ้านสำโรงกระจาย	195	317	330	647
4	บ้านบุ	208	424	396	820
5	บ้านบิง	136	299	281	580
6	บ้านกระสัง	67	113	131	244
7	บ้านหญ้าปลอก	48	69	97	166
8	บ้านดอนขวาง	101	194	202	396
9	บ้านขามโนนสันติ	71	129	205	334
10	บ้านขยายดี	87	183	180	363
11	บ้านบิงมิตรภาพ	112	229	226	455
12	บ้านบิงพัฒนา	142	338	293	631
รวม 12 หมู่บ้าน		1,314	2,549	2,605	5,154

ที่มา : แผนยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบิง (2550)

1.8 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2550)

การคมนาคมของตำบลบิง มีถนนสายหลัก คือ ทางหลวงหมายเลข 2 ถนนมิตรภาพ ตอน นครราชสีมา – หนองคาย

1. สภาพถนนในเขตตำบล

มีถนนคอนกรีต	จำนวน	31	สาย	ระยะทาง	10.2	ก.ม.
ชำรุดต้องปรับปรุง	จำนวน	3	สาย	ระยะทาง	1.1	ก.ม.
มีถนนลาดยาง	จำนวน	5	สาย	ระยะทาง	7.46	ก.ม.
ชำรุดต้องปรับปรุง	จำนวน	4	สาย	ระยะทาง	4.2	ก.ม.

มีถนนลูกรัง จำนวน 7 สาย ระยะทาง 11 ก.ม.
ชำรุดต้องปรับปรุง จำนวน 6 สาย ระยะทาง 5.0 ก.ม.

2. การระบายน้ำในเขตตำบล

ถนนที่มีราง ท่อระบายน้ำด้านเดียว จำนวน 1 สาย ระยะทาง 2.5 ก.ม.
ถนนที่ไม่มีราง/ท่อระบายน้ำ จำนวน 21 สาย ระยะทาง 11.15 ก.ม.
บริเวณที่มีน้ำท่วมถึง 6 แห่ง
ระยะเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังนานที่สุด 60 วัน ประมาณช่วงเดือน มิ.ย.-พ.ย.
สาเหตุของน้ำท่วมขังเกิดจาก ฝนตกหนัก การระบายน้ำออกไม่ทัน ถนนต่ำไม่มีท่อระบายน้ำ ประกอบกับถนนเคยชำรุด

3. ประปาในเขตตำบล

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน จำนวน 984 ครัวเรือน
ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 290 ครัวเรือน
ครัวเรือนที่ไม่มีน้ำประปาใช้ จำนวน 29 ครัวเรือน

4. ไฟฟ้าในเขตตำบล

ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 1,180 ครัวเรือน
ครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน (ใช้พ่วงต่อ) 48 ครัวเรือน
ต้องการให้ขยายเขตไฟฟ้า จำนวน 75 ครัวเรือน
ถนนในตำบลที่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 36 สาย ไฟฟ้าส่องสว่าง จำนวน 72 จุด
ถนนในตำบลที่ไม่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 36 สาย ไฟฟ้าส่องสว่าง จำนวน 82 จุด

5. การโทรคมนาคมในเขตตำบลบิงมีตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 24 ตู้

2. ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

2.1 โครงสร้างและอัตรากำลัง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลบิง ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 24 คน ดำรงตำแหน่งประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1

คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบิง 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบิง 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบิง 1 คน มาจากการแต่งตั้งจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบิง

2.2 พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง มีดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มกราคม 2551)

จำนวนบุคคลากร	จำนวน	20	คน
ตำแหน่งในสำนักงานปลัด อบต.	จำนวน	11	คน
ตำแหน่งในส่วนการคลัง	จำนวน	4	คน
ตำแหน่งในส่วนโยธา	จำนวน	2	คน
ตำแหน่งในส่วนการศึกษา	จำนวน	3	คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการอ้างอิงการศึกษา มีดังนี้

ไพศาล สำราญทรัพย์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อ การให้บริการต่างกันและวัดระดับความพึงพอใจในการรับบริการเป็นรายได้จำนวน 6 ด้าน คือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การบำรุงเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค การป้องกันอัคคีภัยและการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่สุขาภิบาล พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับเกณฑ์ปานกลางทั้ง 6 ด้าน

กิตตินันท์ อรรถบท (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่ง มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อบริการที่ได้รับ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับ คือ การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ในเรื่องการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดให้น้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณภัย การออกใบอนุญาตต่างๆ การได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ รองลงมา คือ ด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค ด้านการรับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ด้านการรักษาความสะอาดและระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันอัคคีภัย ส่วนการให้บริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ซึ่งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนปัจจัยเรื่องเพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบลและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคมไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ในงานด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณะสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียดของงาน ด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับงานกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงาน ยกเว้น งานด้านอากรฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงานกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยทุกด้าน

จากผลการศึกษาวิจัยที่กล่าวมาแล้ว สรุปว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือหน่วยงานราชการ ไม่ว่าในเรื่องใดๆ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ประชาชนในท้องถิ่นยังมีความต้องการที่จะให้พัฒนาท้องถิ่นหลายๆ ด้านควบคู่กันไปด้วยเฉพาะการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และสามารถนำระดับความพึงพอใจของประชาชน มาช่วยในการวางแผนการพัฒนาและการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. **ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปจำนวน 12 หมู่บ้าน จำนวน 5,145 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามการคำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 371 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างแสดงในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1. บ้านเพชร	242	20
2. บ้านขามชั่งโค	276	10
3. บ้านสำโรงกระจาย	647	55

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
4. บ้านบุ	820	60
5. บ้านบิง	580	45
6. บ้านกระสัง	244	15
7. บ้านหญ้าปลอก	166	10
8. บ้านดอนขวาง	396	35
9. บ้านขามโนนสันติ	334	15
10. บ้านขนายดี	363	30
11. บ้านบิงมิตรภาพ	455	30
12. บ้านบิงพัฒนา	631	35
รวม	5,154	371

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการเข้าไปติดต่องานที่ อบต. โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-lists)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามวิธีลิเคอร์ต (Likert) ซึ่งคำถามประกอบด้วย

1. สำนักปลัด	จำนวน 10 ข้อ
2.ส่วนการคลัง	จำนวน 10 ข้อ
3.ส่วนโยธา	จำนวน 10 ข้อ
4.ส่วนการศึกษา	จำนวน 10 ข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม ได้นอกเหนือจากคำถามในตอนที่ 2

2.ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกกสาร บทความและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนสภาพและปัญหาของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง เพื่อมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นต่างๆ เช่นจากสถาบันพระปกเกล้า เอกสารแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เว็บไซต์ต่างๆ เอกสารของนักวิชาการหลายๆ ท่าน และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. นำเสนอร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเป็นการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ดังนี้

3.1 ดร.ผดุงชาติ	ยังดี	ตำแหน่งหัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์
3.2 อาจารย์สถาพร	วิชัยรัมย์	ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์
3.3 ส.อ. สงบ	โสภา	ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบิง

4. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนใน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนชมพู จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9898 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำความเข้าใจในการลงพื้นที่ให้สอดคล้องตรงกัน รวมทั้งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่กำหนด

1. ผู้วิจัยออกพื้นที่เพื่อพบกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่

2. ทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ถูกคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างถึงมูลเหตุ

ของการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ และมอบแบบสอบถามให้พร้อม พร้อมนัดวัน เวลา รับแบบสอบถามคืน หรือรอรับแบบสอบถามคืนทันที ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาว่างเพียงพอสำหรับการแสดงความคิดเห็นตามแบบสอบถาม

3. จากแบบสอบถาม 371 ฉบับ เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 362 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.57

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องอย่างละเอียดอีกครั้ง และคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ไว้

2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

ให้คะแนน 1 เมื่อตอบในช่อง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ให้คะแนน 2 เมื่อตอบในช่อง ระดับความพึงพอใจน้อย

ให้คะแนน 3 เมื่อตอบในช่อง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ให้คะแนน 4 เมื่อตอบในช่อง ระดับความพึงพอใจมาก

ให้คะแนน 5 เมื่อตอบในช่อง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. นำคะแนนที่ได้มาหาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ

5. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

6. การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยได้กำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร. 2538 : 77)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

7. เกี่ยวกับแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบที่เข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังนี้

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Devitaion)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\overline{X}$ แทนค่า ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทนค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทำการวิเคราะห์แบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N=362	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	197	54.4
หญิง	165	45.6
รวม	362	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศปรากฏว่า เพศชาย มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 ซึ่งมีมากกว่าเพศหญิง โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.6 คน

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน N=362	ร้อยละ
อายุ18 ปี – 27 ปี	48	13.3
อายุ 28 ปี – 37ปี	86	23.8
อายุ 38 ปี – 47 ปี	91	25.1
อายุ 48 ปี – 60 ปี	117	32.3
อายุ 60 ปีขึ้นไป	20	5.5
รวม	362	100

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 48 ปี – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือช่วงอายุ 38 ปี – 47ปี คิดเป็นร้อยละ 25.1 และที่มีน้อยที่สุด คือ อายุ 60ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.5

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rajabhat University

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน N=362	ร้อยละ
โสด	64	17.0
สมรส	280	77.3
หม้าย	17	4.7
หย่าร้าง	1	0.3
รวม	362	100

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ส่วนมากสมรส คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมาคือโสด คิดเป็นร้อยละ 17 และที่มีน้อยที่สุด คือ หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน N=362	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	186	51.4
มัธยมศึกษา /ปวช.	50	13.8
อนุปริญญา/ปวส.	67	18.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	59	16.3
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	362	100

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนมาก อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ อนุปริญญา /ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.5 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีไม่มี

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rajabhat Rambhai Barni University

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน N=362	ร้อยละ
เกษตรกรรม	165	45.6
รัฐวิสาหกิจ	14	3.9
รับราชการ	95	26.2
รับจ้างทั่วไป	76	21.0
อื่น ๆ	12	3.3
รวม	362	100

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามอาชีพ ส่วนมากมีอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 26.2 และที่มีน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ ซึ่งเป็นกลุ่มที่กำลังศึกษาอยู่คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าติดต่องานที่ อบต.

ความถี่ในการเข้าติดต่องานที่อบต.	จำนวน N=362	ร้อยละ
บ่อยมาก (สัปดาห์ละไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง)	62	17.1
บ่อย (สัปดาห์ละ 1 ครั้ง)	40	11.0
นาน ๆ ครั้ง (เดือนละ 1-2 ครั้ง)	257	71.0
ไม่เคยเข้าติดต่อราชการเลย	3	0.9
รวม	362	100

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามความถี่ในการเข้าติดต่องานที่ อบต. บิง ส่วนมากจะเข้าติดต่องานที่อบต. นาน ๆ ครั้ง (เดือนละ 1-2 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมา คือ

บ่อยมาก (สัปดาห์ละไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 17.1 และที่มีน้อยที่สุด คือไม่เคยเข้าติดต่อเลย คิดเป็นร้อยละ 0.9

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมทั้ง 4 หน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1.สำนักปลัด	4.14	.63	มาก
2. ส่วนการคลัง	4.28	.54	มาก
3. ส่วนโยธา	3.86	.64	มาก
4. ส่วนการศึกษา	4.16	.60	มาก
เฉลี่ยรวม	**4.11**	**.60**	**มาก**

จากตาราง 9 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม 4 หน่วยงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกหน่วยงานเช่นกัน หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ส่วนการคลัง ($\bar{x}$ =4.28) รองลงมาคือ ส่วนการศึกษา ($\bar{x}$ =4.16) สำนักปลัด ($\bar{x}$ =4.14) หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ส่วนโยธา ($\bar{x}$ =3.86)

ตาราง 10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนสำนักปลัด

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
สำนักปลัด			
1.การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบสม่ำเสมอ	4.27	.58	มาก
2.จัดเวรเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	4.25	.55	มาก
3.การให้บริการอินเตอร์เน็ตตำบล	4.14	.61	มาก
4.การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดย อปพร.ตามพื้นที่ต่างๆ	3.63	.68	มาก
5.การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ	3.59	.70	มาก
6.การประชาสัมพันธ์เมื่อมีงานประเพณีต่างๆ	4.56	.64	มาก
7.การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาด	3.90	.71	มาก
8.การให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.92	.71	มาก
9.การให้บริการงานธุรการรับส่งหนังสือ	4.56	.62	มาก
10.ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	4.61	.53	มาก
เฉลี่ยรวม	**4.14**	**.63**	**มาก**

จากตาราง 10 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนสำนักปลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 10 ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ($\bar{x}$ = 4.61) รองลงมาคือข้อ 6,9 การประชาสัมพันธ์เมื่อมีงานประเพณีต่างๆ และ การให้บริการงานธุรการรับส่งหนังสือ ($\bar{x}$ = 4.56) ข้อที่มีเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดย อปพร.ตามพื้นที่ต่างๆ ($\bar{x}$ = 3.63)

ตาราง 11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนการคลัง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
ส่วนการคลัง			
1.การให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.61	.48	มาก
2.ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.24	.52	มาก
3.มีการประชาสัมพันธ์ก่อนจัดเก็บภาษี	4.39	.53	มาก
4.การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	4.32	.60	มาก
5.มีการพูดจาที่สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	4.62	.53	มาก
6.การให้บริการด้านพัสดุ	4.07	.53	มาก
7. มีป้ายแนะนำประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.22	.65	มาก
8.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.96	.49	มาก
9.สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมเป็นระเบียบ	4.27	.63	มาก
10.มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.15	.53	มาก
เฉลี่ยรวม	**4.28**	**.54**	**มาก**

จากตาราง 11 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนการคลัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 มีการพูดจาที่สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.62) รองลงมาคือ ข้อ1 การให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{x}$ = 4.61) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 8 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}$ = 3.96)

ตาราง 12 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนโยธา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
ส่วนโยธา			
1.การควบคุม บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า สาธารณะ	3.98	.65	มาก
2.ตามถนนภายในชุมชนมีแสงสว่างเพียงพอ	3.82	.65	มาก
3.การดูแล ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย	3.36	.65	มาก
4.การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในชุมชนรวดเร็ว	3.64	.66	มาก
5.ถนนในชุมชนมีพอเพียงกับการใช้ประโยชน์ในชุมชน	3.71	.77	มาก
6.ถนนในชุมชนได้มาตรฐานมีความมั่นคง แข็งแรง	3.69	.74	มาก
7.มีการติดตั้งป้ายชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการก่อสร้างต่างๆ	4.18	.56	มาก
8.การให้บริการในการขออนุญาตสร้างบ้าน/ที่อยู่อาศัย	4.22	.61	มาก
9.การประชาสัมพันธ์งานมีความโปร่งใส	4.01	.66	มาก
10.การให้บริการด้านอื่นๆ	4.07	.48	มาก
เฉลี่ยรวม	**3.86**	**.64**	**มาก**

จากตาราง 12 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนโยธา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 8 การให้บริการในการขออนุญาตสร้างบ้าน/ที่อยู่อาศัย ($\bar{x}$ = 4.22) รองลงมา คือ ข้อ 7 มีการติดตั้งป้ายชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการก่อสร้างต่างๆ ($\bar{x}$ = 4.18) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3 การดูแล ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย ($\bar{x}$ = 3.36)

ตาราง 13 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
ส่วนการศึกษา			
1.มีครูประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก	4.47	.50	มาก
2.ผู้ดูแลเด็กดูแลเอาใจใส่เด็กสม่ำเสมอ	4.19	.54	มาก
3.หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีภาวะความเป็นผู้นำ	4.22	.56	มาก
4.อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความแข็งแรงปลอดภัย	4.25	.66	มาก
5.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความ สะอาดถูกสุขลักษณะ	4.14	.62	มาก
6.ผู้ปกครองของเด็กมีความสนใจที่จะนำเด็กมาเรียนที่ศูนย์ฯ	4.04	.64	มาก
7.ครูผู้ดูแลเด็กมีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน	4.16	.59	มาก
8.เด็กนักเรียนมีพัฒนาการการเรียนรู้ในด้านสติปัญญาที่ดี	4.12	.51	มาก
9.ผู้ปกครองของเด็กในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนการสอนและกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.02	.74	มาก
10.ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฯพัฒนาเด็กเล็ก	4.07	.67	มาก
เฉลี่ยรวม	**4.16**	**.60**	**มาก**

จากตาราง 13 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 1 มีครูประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก ($\bar{x}$ = 4.47) รองลงมา คือข้อ 4 อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความแข็งแรงปลอดภัย ($\bar{x}$ = 4.25) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 9 ผู้ปกครองของเด็กในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนการสอนและกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{x}$ = 4.02)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ตาราง 14 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ควรให้ อบต. ร่วมมือกับประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้าน	37	31.4
2	ควรมีการจัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ	19	16.1
3	ควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ	28	23.8
4	ควรดูแล ซ่อมแซม ถนนที่ชำรุดเสียหาย	22	19.3
5	ควรให้เจ้าหน้าที่ออกมารับรู้ข่าวสาร ปัญหาของประชาชน	12	10.2
	เฉลี่ยรวม	**118**	**100**

ตาราง 14 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยเรียงลำดับค่าความถี่สูงสุดมาหาต่ำ ดังนี้ ควรให้ อบต. ร่วมมือกับประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้าน ร้อยละ 31.4 ควรมีจัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ ร้อยละ 16.1 ควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ ร้อยละ 23.8 ควรดูแล ซ่อมแซม ถนนที่ชำรุดเสียหาย ร้อยละ19.3 ควรอยากให้เจ้าหน้าที่ออกมารับรู้ข่าวสารปัญหาของประชาชน ร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
    1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
    2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และส่วนการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปจำนวน 12 หมู่บ้าน จำนวน 5,145 คนกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 371 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แก้ไขให้ถูกต้องตามเนื้อหา นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วตำบล

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rajabhat University

ดอนชมพู จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9898

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามให้กับผู้นำชุมชน และ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบิง ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชน รวบรวมให้ผู้วิจัยตามเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจากแบบสอบถาม จำนวน 371 ฉบับ เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 362 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 97.57

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยจัดให้เข้าประเด็นเดียวกันแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 362 คน เมื่อจำแนกตามเพศปรากฏว่าชาย มีจำนวนมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.4 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 48 ปี – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 77.3 การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.4 มีเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 45.6 ความถี่ในการเข้าติดต่องานที่ อบต. บิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การเข้าติดต่องานที่ อบต. นาน ๆ ครั้ง (เดือนละ 1-2 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 71

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม 4 หน่วยงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกหน่วยงานเช่นกัน หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ส่วนการคลัง ($\bar{x}$ = 4.28) รองลงมาคือ ส่วนการศึกษา ($\bar{x}$ = 4.16) หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ส่วนโยธา ($\bar{x}$ = 3.86)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนสำนักปลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 10 ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ($\bar{x}$ = 4.61) ข้อที่มีเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดย อปพร.ตามพื้นที่ต่างๆ ($\bar{x}$ = 3.63)

ส่วนการคลัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5 มีการพูดจาที่สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.62) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 8 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}$ = 3.96)

ส่วนโยธา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 8 การให้บริการในการขออนุญาตสร้างบ้าน/ที่อยู่อาศัย ($\bar{x}$ = 4.22) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3 การดูแล ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย ($\bar{x}$ = 3.36)

ส่วนการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 1 มีครูประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก ($\bar{x}$ = 4.47) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 9 ผู้ปกครองของเด็กในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนการสอนและกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{x}$ = 4.02)

4. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คือ ต้องการให้ อบต. ร่วมมือกับประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้าน ร้อยละ(31.4) จัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ ร้อยละ (16.1) จัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ ร้อยละ (23.8)ดูแล ซ่อมแซม ถนนที่ชำรุดเสียหาย ร้อยละ(19.3) อยากให้เจ้าหน้าที่ออกมารับรู้ข่าวสาร ปัญหาของประชาชน ร้อยละ (10.2)

อภิปรายผล

จากการศึกษาภาคนิพนธ์เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลให้องค์การบริหารส่วนตำบลบิง เพื่อนำไปวางแผนปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง ผู้วิจัยได้อภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา 4 หน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกหน่วยงาน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบิง อยู่ในระดับมากนั้น แสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง มีความคิดเห็นและรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตตำบลบิง คล้าย ๆ กัน หรืออาจมองได้ว่าเป็นเพราะการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจจึงส่งผลให้มีการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้คงสืบเนื่องมาจากการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง ครอบคลุมทุกด้าน สอดคล้องกับ ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก

ส่วนสำนักปลัด อยู่ในระดับมากทุกข้อ ส่งผลมาจากประชาชนที่เข้ามารับบริการ ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ บี.เอ็ม. เวอร์ม่า (B.M.Verma. 1986 : อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง. 2542 : 10) กล่าวว่า " การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการ" มีการประชาสัมพันธ์เมื่อมีงานประเพณีต่างๆ และ การให้บริการงานธุรการรับส่งหนังสือ ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ มีการให้บริการอินเตอร์เน็ตตำบล และมีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดย อปพร.ตามพื้นที่ต่างๆ จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานสำนักงานปลัดอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ส่วนการคลัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ส่งผลมาจากพนักงานพูดจาที่สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ การให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แชปลิน (Chaplin. 1968 : อ้างถึงใน อิสรา ภูมาศ. 2546 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ" และส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานส่วนการคลังอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ส่วนโยธา อยู่ในระดับมากทุกข้อ ส่งผลมาจากประชาชนที่เข้ามารับบริการ ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการการในการขออนุญาตสร้างบ้าน/ที่อยู่อาศัย บี.เอ็ม. เวอร์ม่า (B.M.Verma. 1986 : อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง. 2542 : 10) กล่าวว่า " การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการ " มีการติดตั้งป้ายชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการก่อสร้างต่างๆ องค์การส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานส่วนโยธาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ส่วนการศึกษา อยู่ในระดับมากทุกข้อ ส่งผลมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบิง จัดให้มีครูประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก ผู้ปกครองของเด็กในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนการสอนและกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จึงส่งผลให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจใน

การให้บริการของศูนย์ฯพัฒนาเด็กเล็ก สอดคล้องกับ เว็บเบอร์ (Weber. 1966 : อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง. 2542 : 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่มีความพอใจ สนใจหรือเป็นพิเศษกับทุกคน ปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่อมีสภาพที่เหมือนกัน

ส่วนด้านข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเพิ่มเติม ควรให้ อบต. ร่วมมือกับประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้าน ควรจัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ ควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ ดูแล ซ่อมแซม ถนนที่ชำรุดเสียหาย ควรให้เจ้าหน้าที่ออกมารับรู้ข่าวสาร ปัญหาของประชาชน เนื่องจากประชาชนต้องการความสะดวกในการให้บริการ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้จัดหาแหล่งเงินทุน ส่งเสริมด้านอาชีพ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการว่างงาน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow. 1945 ; อ้างถึงใน อรสา รัตนวงษ์. 2533 : 132 - 134) นักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) ได้เขียนทฤษฎีสิ่งจูงใจ (Motivator Theory)หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่อีก ซึ่งมาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากต่ำไปหาสูง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลบิง ควรให้ อบต. ร่วมมือกับประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้าน จัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ จัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ ดูแล ซ่อมแซม ถนนที่ชำรุดเสียหาย อยากให้เจ้าหน้าที่ออกมารับรู้ข่าวสาร ปัญหาของประชาชน มีการส่งเสริม และพัฒนา ในการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันปี 2550 ที่เน้นเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

1.2 เพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง ให้มากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบิง จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการหรือกำลังดำเนินการ เพื่อที่ประชาชนจะได้รับทราบว่ากิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำลังดำเนินการมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบกับชีวิตความ

เป็นอยู่ของเขาอย่างไร อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.3 การปรับโครงสร้างขององค์กรให้เหมาะสมกับภารกิจ ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนกลาง เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้เมื่อมีบุคลากรแล้วจำเป็นต้องส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้ หรือเข้ารับการศึกษาอบรม ในภารกิจที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จะได้นำความรู้ที่ได้รับการอบรมมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบิง ในด้านต่าง ๆ อย่างครอบคลุมมากที่สุด

2.2 การศึกษาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง

2.3 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ของการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย. (2548). **รายงานประจำปี**. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.

กิตตินันท์ อรรถบรรท. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล: ศึกษากรณีสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2539). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ.** กรุงเทพฯ : ธนการพิมพ์.

กวี เจริญผล. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลพิบูลมังสาหาร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี.**ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จักษ์ พันธ์ชูเพชร. (2545). **การเมืองและการปกครองไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 4.กรุงเทพฯ:มายด์ พับลิสซิ่ง

จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ.** กรุงเทพมหานคร : ฟอร์แมทปริ้นติ้ง.

ชริณี เดชจินดา. (2530). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ. (2540). **ตลาดบริการและองค์กร. คู่แข่งเอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษามินิเอ็มบีเอ รุ่น 2/2540.** วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่.** งานศึกษาวิจัยค้นคว้าแบบอิสระ รสม. (รัฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ถวัลย์รัฐ วรเทพพุฒิพงษ์. (2540). **กำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ.** กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2537). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักเขตของกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทิดเกียรติ พัฒนนิติ. (2250) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว.** รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ธนา ชีรวินิจ. (2549) **ความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะ.** มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย).

ธีรยุทธ บุญมี. **ธรรมรัฐแห่งชาติ: ยุทธศาสตร์กู้หายยะประเทศไทย.** กรุงเทพฯ. สายธาร. 2548.

นฤมล โชติเวช.(2539) **การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกเพื่องานนิเทศศาสตร์.** กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองธรรม. 2529.

นันทวัฒน์ บรมานันท์.(2547) **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2547.

นิเมธ พรหมพยัต. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุไหงโก-ลก.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประเวศ วะสี. **การปฏิรูปทางการเมืองทางออกของประเทศไทย.** กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน. 2548.

ประดับ นวลละออง. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.กรุงเทพฯ:มายด์ พับลิสชิ่ง

ประคอง กรรณสูตร.(2538) **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงแก้ไข
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปริญญา เทวานฤมิตร. (2544). **สิทธิเสรีภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน.** กรุงเทพฯ: คุรุสภา.

พวงทอง โยธาใหญ่. (2545). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่.** งานศึกษาวิจัยค้นคว้าอิสระ. เชียงใหม่ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ไพศาล สำราญทรัพย์. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

มานิตย์ จุมปา. (2546). **คำอธิบายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ : นิติธรรม.

รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น.** พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ : น่ำกัง.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 : (2546 : 14 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนพิเศษ 55 ง.

วราภรณ์ บุตรพรหม. (2547). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2541). **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้า.

วีระ ไชยะเดชะ. (2543). **ความพึงพอใจของกำนัน และผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ทำการปกครอง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สมศักดิ์ บุญทำนุก. (2540) **คู่มือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.**

สุเมธ ตันติเวชกุล.(2547) **พิษทักษิณ : ผลกระทบเศรษฐกิจการเมืองและสังคมภายใต้ระบอบทักษิณ.** กรุงเทพฯ : Openbooks.

สถาบันพระปกเกล้า. **ทศธรรม ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.** กรุงเทพฯ. สถาบันพระปกเกล้า, 2549.

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์.(2547) **การบริหารเชิงกลยุทธ์ :คัมภีร์สู่ความเป็นเลิศในการบริหารการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 15 สำนักพิมพ์อมรินทร์.

ศิริชัย อัมพวา. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

องค์การบริหารส่วนตำบลบิง. (2549). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาปี** (2548-2552). นครราชสีมา.

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน.(2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกังแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์.** รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

อมร รักษาสัตย์. (2543). **ประชาธิปไตยและรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน.** กรุงเทพฯ : การันต์

อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี.(2543) **การบริหารโครงการภาครัฐ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อมรา ผูกบุญเชิด. (2539) **เอกสารประกอบคำ บรรยาย เรื่อง การบริการ.**

อรสา รัตนวงษ์.(2533) **จิตวิทยา.** กรุงเทพฯ : ม.ป.พ., 2533.พิมพ์ครั้งที่ 3.

อรรถพล ครุฑเวโช. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์

อิสรา ภูมาศ. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. ศึกษากรณี อบต. บางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2545). **วิสัยทัศน์ในการปกครองท้องถิ่นและแผนการกระจายอำนาจ.** กรุงเทพฯ : จูน พับลิชชิ่ง.

อุทัย หิรัญโต. (2546). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Millet, J.D. (1957). **Management in the public service.** New York : Mc Graw-Hill Book.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๔.๑๑ (๒)๑๒

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

๖ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณผดุงชาติ ยังดี

ด้วย นางสาวรุ้ง ดินกลาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง อำเภอในนสูง โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๑๒

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

๖ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสถาพร วิชัยรัมย์

ด้วย นางสายรุ้ง คินกลาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง อำเภอโนนสูง โดยมีรองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๐๕

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

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน สิบเอกสงบ โสภา

ด้วย นางสายรุ้ง คินกลาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดสอบใช้แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๗/ว ๓๔๖

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

๙ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนชมพู

ด้วย นางสายรุ้ง ดินกลาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะณวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้า ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นางสายรุ้ง ดินกลาง ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี 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

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ ๔๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จิระ ต.ในเมือง อ.เมือง
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบิง

ด้วย นางสายรุ้ง ดินกลาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมาแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4 ส่วนรวม 40 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้นอกเหนือจากคำถามในตอนที่ 2

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) 18-27 ปี ( ) 28-37 ปี
   ( ) 38-47 ปี ( ) 48-60 ปี
   ( ) 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ( ) โสด ( ) สมรส
   ( ) หม้าย ( ) หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา
   ( ) ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ( ) มัธยมศึกษา/ปวช.
   ( ) อนุปริญญา/ปวส. ( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
   ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ( ) เกษตรกรรม ( ) รัฐวิสาหกิจ
   ( ) รับราชการ ( ) รับจ้างทั่วไป ( ) อื่นๆ
6. ความถี่ในการเข้าไปติดต่องานที่ อบต.
   ( ) บ่อยมาก (สัปดาห์ละไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง) ( ) บ่อย (สัปดาห์ละ 1 ครั้ง)
   ( ) นานๆ ครั้ง (เดือนละ 1-2 ครั้ง) ( ) ไม่เคยเข้าไปติดต่อราชการเลย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
สำนักปลัด					
1.การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบสม่ำเสมอ					
2.จัดเวรเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ					
3.การให้บริการอินเตอร์เน็ตตำบล					
4.การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดย อปพร.ตามพื้นที่ต่างๆ					
5.การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ					
6.การประชาสัมพันธ์เมื่อมีงานประเพณีต่างๆ					
7.การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาด					
8.การให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
9.การให้บริการงานธุรการรับส่งหนังสือ					
10.ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ					
ส่วนการคลัง					
11.การให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
12.ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
13.มีการประชาสัมพันธ์ก่อนจัดเก็บภาษี					
14.การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี					
15.มีการพูดจาที่สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ					
16.การให้บริการด้านพัสดุ					
17.มีป้ายแนะนำประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
18.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
19.สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมเป็นระเบียบ					
20.มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Bansomdejchaopraya Rajabhat University

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ส่วนโยธา					
21.การควบคุม บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า สาธารณะ					
22.ตามถนนภายในชุมชนมีแสงสว่างเพียงพอ					
23.การดูแล ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย					
24.การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในชุมชนรวดเร็ว					
25.ถนนในชุมชนมีพอเพียงกับการใช้ประโยชน์ในชุมชน					
26.ถนนในชุมชนได้มาตรฐานมีความมั่นคง แข็งแรง					
27.มีการติดตั้งป้ายชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการก่อสร้างต่างๆ					
28.การให้บริการในการขออนุญาตสร้างบ้าน/ที่อยู่อาศัย					
29.การประชาสัมพันธ์งานมีความโปร่งใส					
30.การให้บริการด้านอื่นๆ					
ส่วนการศึกษา					
31.มีครูประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก					
32.ผู้ดูแลเด็กดูแลเอาใจใส่เด็กสม่ำเสมอ					
33.หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีภาวะความเป็นผู้นำ					
34.อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความแข็งแรงปลอดภัย					
35.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความ สะอาดถูกสุขลักษณะ					
56.ผู้ปกครองของเด็กมีความสนใจที่จะนำเด็กมาเรียนที่ศูนย์ฯ					
37.ครูผู้ดูแลเด็กมีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน					
38.เด็กนักเรียนมีพัฒนาการการเรียนรู้ในด้านสติปัญญาที่ดี					
39.ผู้ปกครองของเด็กในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนการสอนและกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
40.ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฯพัฒนาเด็กเล็ก					

ตอนที่ 3 โปรดให้ข้อเสนอแนะการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง	ค่าความเชื่อมั่น
สำนักปลัด	
1.การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบสม่ำเสมอ	.9895
2.จัดเวรเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	.9893
3.การให้บริการอินเตอร์เน็ตตำบล	.9894
4.การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดย อปพร.ตามพื้นที่ต่างๆ	.9895
5.การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ	.9900
6.การประชาสัมพันธ์เมื่อมีงานประเพณีต่างๆ	.9894
7.การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาด	.9904
8.การให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	.9895
9.การให้บริการงานธุรการรับส่งหนังสือ	.9892
10.ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ	.9893
ส่วนการคลัง	
11.การให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	.9904
12.ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	.9893
13.มีการประชาสัมพันธ์ก่อนจัดเก็บภาษี	.9895
14.การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี.	.9893
15.มีการพูดจาที่สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	.9894
16.การให้บริการด้านพัสดุ	.9894
17.มีป้ายแนะนำประชาสัมพันธ์การให้บริการ.	.9893
18.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	.9894
19.สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมเป็นระเบียบ	.9893
20.มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	.9900

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา Nakhon Ratchasima Rajabhat University

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง	ค่าความเชื่อมั่น
ส่วนโยธา	
21.การควบคุม บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า สาธารณะ	.9893
22.ตามถนนภายในชุมชนมีแสงสว่างเพียงพอ	.9895
23.การดูแล ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย	.9894
24.การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในชุมชนรวดเร็ว	.9899
25.ถนนในชุมชนมีพอเพียงกับการใช้ประโยชน์ในชุมชน	.9893
26.ถนนในชุมชนได้มาตรฐานมีความมั่นคง แข็งแรง	.9893
27.มีการติดตั้งป้ายชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการก่อสร้างต่างๆ	.9895
28.การให้บริการในการขออนุญาตสร้างบ้าน/ที่อยู่อาศัย.	.9893
29.การประชาสัมพันธ์งานมีความโปร่งใส	.9893
30.การให้บริการด้านอื่นๆ	.9903
ส่วนการศึกษา	
31.มีครูประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพียงพอกับจำนวนเด็ก	.9894
32.ผู้ดูแลเด็กดูแลเอาใจใส่เด็กสม่ำเสมอ	.9892
33.หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีภาวะความเป็นผู้นำ	.9893
34.อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความแข็งแรงปลอดภัย	.9896
35.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความ สะอาดถูกสุขลักษณะ	.9893
36.ผู้ปกครองของเด็กมีความสนใจที่จะนำเด็กมาเรียนที่ศูนย์ฯ	.9894
37.ครูผู้ดูแลเด็กมีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน	.9893
38.เด็กนักเรียนมีพัฒนาการการเรียนรู้ในด้านสติปัญญาที่ดี	.9893
39.ผู้ปกครองของเด็กในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนการสอนและกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	.9896
40.ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฯพัฒนาเด็กเล็ก	.9895
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด	.9898

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	143.0000	1306.6897	.8888	.9895
B2	142.6667	1333.1264	.9291	.9893
B3	142.7000	1334.4241	.8829	.9894
B4	143.2000	1346.6483	.8634	.9895
B5	143.1000	1378.9897	.5659	.9900
B6	142.5333	1326.9471	.8963	.9894
B7	142.5000	1395.7759	.2733	.9904
B8	142.9667	1341.9644	.8422	.9895
B9	142.5000	1320.5345	.9557	.9892
B10	142.5000	1324.0517	.9169	.9893
B11	141.6667	1399.7471	.2409	.9904
B12	142.7000	1328.7000	.9279	.9893
B13	142.6667	1336.2299	.8449	.9895
B14	142.7333	1331.5816	.9119	.9893
B15	142.5000	1327.9138	.8939	.9894
B16	142.8333	1339.9368	.8713	.9894
B17	142.7667	1326.6678	.9426	.9893
B18	143.0000	1345.6552	.9096	.9894
B19	142.8000	1329.8897	.9485	.9893
B20	142.3000	1384.9069	.5582	.9900
B21	142.9667	1336.5851	.9104	.9893

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(ต่อ)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B22	143.0667	1345.3747	.8300	.9895
B23	143.1000	1346.2310	.8800	.9894
B24	143.1000	1377.6793	.6297	.9899
B25	143.0333	1336.3092	.9175	.9893
B26	142.9333	1336.2023	.9149	.9893
B27	142.7667	1338.3230	.8495	.9895
B28	142.6667	1327.2644	.9278	.9893
B29	142.9667	1335.6195	.9227	.9893
B30	142.4667	1391.4299	.3635	.9903
B31	142.6667	1329.5402	.8806	.9894
B32	142.8333	1327.3851	.9513	.9892
B33	142.8667	1331.1540	.9282	.9893
B34	142.9000	1346.7138	.8061	.9896
B35	142.8000	1333.3379	.9066	.9893
B36	142.8667	1337.0851	.8800	.9894
B37	142.7667	1333.0126	.9142	.9893
B38	142.8000	1335.1310	.9092	.9893
B39	142.8333	1338.6264	.8184	.9896
B40	142.8667	1340.1885	.8416	.9895

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 40

Alpha = .9898

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี Dhonburi Rajabhat University

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสายรุ้ง ดินกลาง
วัน เดือน ปีเกิด	13 ธันวาคม 2519
สถานที่เกิด	42 หมู่ 9 ตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	112 หมู่ 2 ตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลบิง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
ตำแหน่งงาน	บุคลากร 3
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2531 สำเร็จการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลหนองหงส์ อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2534 สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหนองหงส์พิทยาคม อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2537 สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนหนองหงส์พิทยาคม อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University