

รายงานผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ – ชุมพร

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ตามโครงการ “การบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ตามโครงการ “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)” ในด้านสินค้าและบริการ ด้านบรรยากาศและสถานที่ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

ผู้วิจัย

กันยายน 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ตามโครงการ “การบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ตามโครงการ “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดโต้เคี่ยม)” ในด้านสินค้าและบริการ ด้านบรรยากาศและสถานที่ ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 92.4 เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า งาน “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดโต้เคี่ยม)” มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.4 และงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.4 ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการ “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดโต้เคี่ยม)” ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก/ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก/ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามงานที่รับบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแมในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามงานที่รับบริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด/ ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก/ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามงานที่รับบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแมในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามงานที่รับบริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิด หลักการการบริหารท้องถิ่น	5
ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล	12
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	22
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
กรอบแนวคิดการวิจัย	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	34
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม	37
ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน”	39
ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)”	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	44
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
หน่วยงานที่ทำวิจัย/คณะผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม	37
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน”	39
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)”	41
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแมในภาพรวม จำแนกตามโครงการที่ให้บริการ	43

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน	9
2	การบริหารท้องถิ่น	10
3	กรอบแนวคิดการวิจัย	33

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกล โดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความไม่ประหยัดในเชิงขนาด (diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ 1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาล เพียงแห่งเดียวไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบ ประชาธิปไตย (Democratic Accountability) 2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน 3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเข้มแข็งของเมืองในหมู่ประชาชน 4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม 5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ละเมิดสิทธิ

เสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ “อบต.” เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองตนเองตนเองอย่างค่อนข้างสมบูรณ์แบบ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตามมาตรา 66 ภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำมี 9 ประการ ตามมาตรา 67 ซึ่งถือเป็นนโยบายที่ต้องปฏิบัติ และสามารถเลือกปฏิบัติภารกิจอีก 13 ประการ ตามมาตรา 68 หากมีความสามารถเพียงพอ

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจการในเขตตำบล เป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองตนเองตนเองอย่างค่อนข้างสมบูรณ์แบบ และจัดสรรงบประมาณให้ในส่วนของการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลละแวก อำเภอละแม จังหวัดชุมพร จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลละแวก ตามโครงการ “การบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และโครงการ “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดโต้เคี่ยม)” ในด้านสินค้าและบริการ ด้านบรรยากาศและสถานที่ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแวก และนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแวก อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแวก อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแวก อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ตามโครงการ “การบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแวก อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ตามโครงการ “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดโต้เคี่ยม)” ในด้านสินค้าและบริการ ด้านบรรยากาศและสถานที่

ขอบเขตโครงการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ใน 2 โครงการ คือ 1) โครงการ “การบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) โครงการ “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดโต้เคี่ยม)” ในด้านสินค้าและบริการ ด้านบรรยากาศและสถานที่

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ตามโครงการ “การบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ตามโครงการ “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดโต้เคี่ยม)” ในด้านสินค้าและบริการ ด้านบรรยากาศและสถานที่
3. นำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพรต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการบริการราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตตำบลละแม จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ภารกิจที่ฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดภายใต้กรอบนโยบายและแผนงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับโครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน และด้านสินค้าและบริการ ด้านบรรยากาศและสถานที่ สำหรับโครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

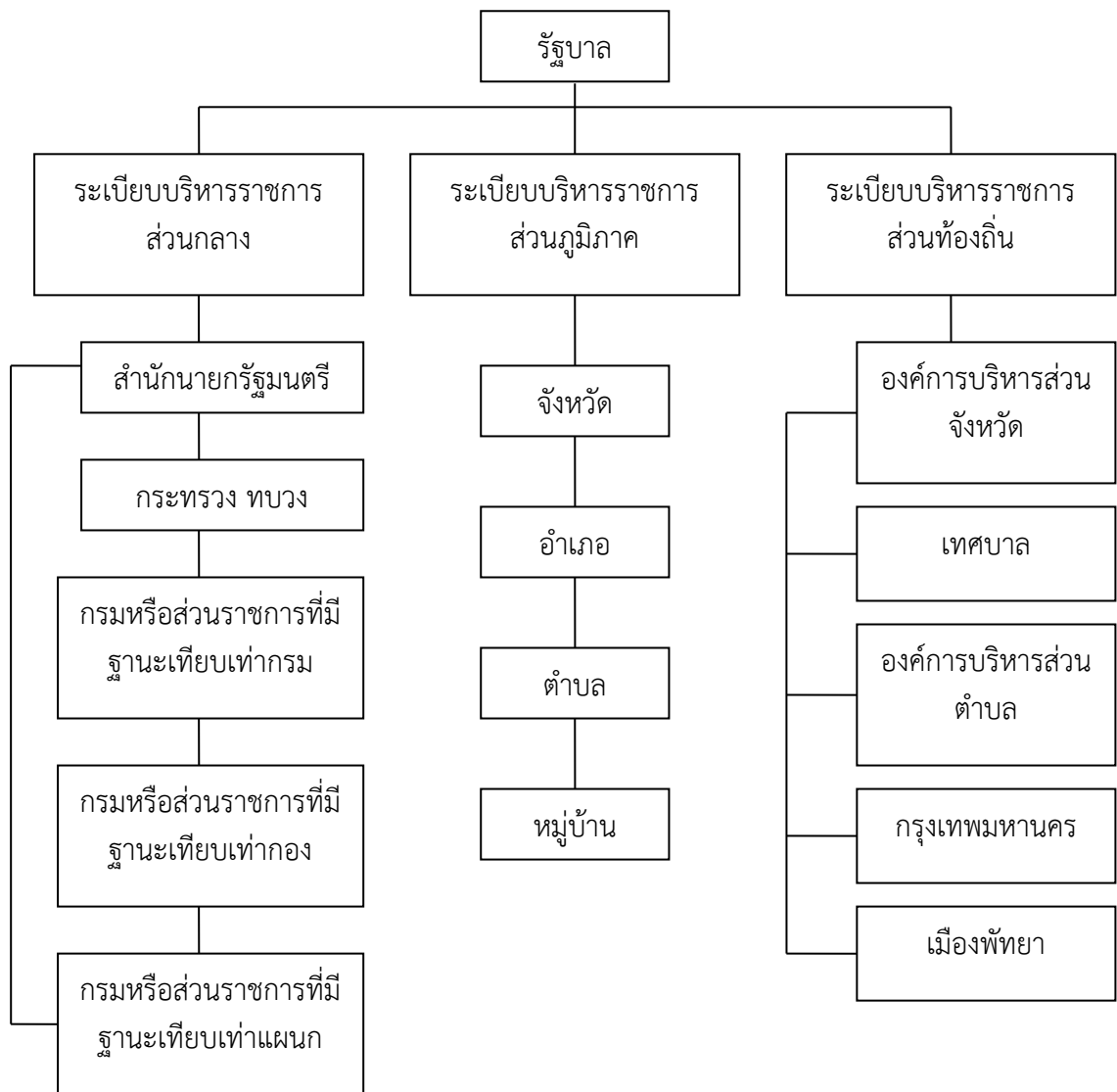
1. แนวคิด หลักการและความสำคัญของการบริหารท้องถิ่น
2. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. แนวคิดการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด หลักการและความสำคัญของการบริหารท้องถิ่น

การเมืองการปกครองเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกชุมชน ไม่ว่าชุมชนนั้นจะมีขนาดเล็กเพียงใดก็ตาม ถึงแม้โดยทั่วไปเราอาจใช้คำว่าการเมืองการปกครองควบคู่กันไป แต่ก็อาจแยกความหมายคร่าวๆของคำทั้งสองนี้ได้ กล่าวคือ การปกครองเป็นแบบแผนกฎเกณฑ์ที่ควบคุมให้มีความประพฤติปฏิบัติไปในวงรอบที่กำหนด มีลักษณะเป็นกติกากำหนดความประพฤติ และมีลักษณะเป็นกรอบบังคับพฤติกรรม ลักษณะโดยทั่วไปอีกประการหนึ่งของการปกครองคือ เป็นการดำเนินการที่เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่า จนแทบทำนายพฤติกรรมได้ บางครั้งอาจเรียกการปกครองไปในความหมายของ การบริหารราชการแผ่นดิน

1. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยโดยทางอ้อม เป็นระบอบประชาธิปไตยแบบที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขของประเทศ ซึ่งเป็นจุดศูนย์รวมของประชาชนทั้งชาติ ส่วนการบริหารประเทศนั้นเป็นหน้าที่ของรัฐบาล ซึ่งประเทศไทยจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนคือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ดังนี้



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน

ที่มา : นิวัติ พ่วงสะอาด 2550: 35

1.1 ราชการส่วนกลาง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม

1.2 ราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานของทางราชการที่ได้รับมอบอำนาจจากส่วนกลางให้ไปปฏิบัติงาน ในพื้นที่ส่วนต่างของประเทศและทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ขัดข้องต่อระเบียบ กฎหมาย หรือฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.2.1 จังหวัด เป็นส่วนราชการที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาค มีเขตพื้นที่ครอบคลุมหลายๆ อำเภอ มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้รับนโยบายและคำสั่งจากรัฐมนตรี และบังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายบริหาร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในราชการส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัด

1.2.2 อำเภอ เป็นหน่วยราชการรองจากจังหวัด มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าการปกครองบังคับบัญชาข้าราชการในอำเภอและรับผิดชอบงานบริหารราชการ

นอกจากนี้ยังมีส่วนที่รองไปจากอำเภอ ได้แก่ ตำบลและหมู่บ้าน มีกำนันและผู้ใหญ่บ้านเป็นหัวหน้า ตามลำดับ

1.3 ราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้คนในท้องถิ่นบริหารงานเพื่อแก้ไขปัญหา พัฒนาและให้บริการแก่คนในท้องถิ่นเองปัจจุบันมี 5 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา

1.3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จังหวัดนอกจากมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคแล้ว ยังมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นอีกด้วย โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีโครงสร้างการบริหารงานดังนี้

1.3.1.1 สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน้าที่กำหนดข้อบัญญัติจังหวัด ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมาจากการเลือกตั้งอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 คน และรองประธานอีก 2 คน

1.3.1.2 นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามกฎหมาย

1.3.2 เทศบาล โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล ประกอบด้วย

1.3.2.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน เทศบาลนคร มี 24 คน เทศบาลเมืองมี 18 คน เทศบาลตำบลมี 12 คน สภาเทศบาลมีหน้าที่ตราเทศบัญญัติควบคุมการบริหารงานของเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

1.3.2.2 คณะเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล ประกอบด้วยนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่งที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารกิจการต่างๆ ของเทศบาลตามกฎหมาย

1.3.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม อบต. ประกอบด้วย

1.3.3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้าน ให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีที่มิเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน

1.3.3.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

1.3.4 กรุงเทพมหานคร เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีลักษณะการบริหารแตกต่างกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบอื่นๆ โครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วย

1.3.4.1 ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้งของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานของกรุงเทพมหานครโดยมีรองผู้ว่าฯ เป็นผู้ช่วย

1.3.4.2 สภากรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้ง มีกำหนดวาระคราวละ 4 ปี มีอำนาจเสนอและพิจารณาร่างข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร

1.3.4.3 สภาเขต กรุงเทพมหานครมีการแบ่งการบริหารงานออกเป็นเขต แต่ละเขตมีผู้อำนวยการเขตรับผิดชอบ สภาเขตประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้ง มีจำนวนอย่างน้อยเขตละเจ็ดคน ถ้าเขตใดมีราษฎรเกินหนึ่งแสนคน ให้มีการเลือกตั้งสภาเขตเพิ่มได้อีกหนึ่งคน ต่อจำนวนราษฎรทุกหนึ่งแสนคน สมาชิกสภาเขตมีกำหนดวาระละ 4 ปี

1.3.5 เมืองพัทยา เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการกระจายอำนาจบางส่วนให้ท้องถิ่นไปดำเนินการเอง โดยมีโครงสร้างการบริหารประกอบด้วย

1.3.5.1 สภาเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิในเมืองพัทยา จำนวน 24 คนมีหน้าที่กำหนดข้อบัญญัติเมืองพัทยา มีกำหนดวาระละ 4 ปี และให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา

1.3.5.2 นายกเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งของราษฎรในเขตเมืองพัทยา อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี มีหน้าที่ในการควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเมืองพัทยา และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของเมืองพัทยา

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าในสังคมใดก็ตาม โดยเฉพาะสังคมประชาธิปไตย การสนับสนุนของประชาชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง และวิธีการหนึ่งที่สำคัญคือ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอและความต้องการ ในการเลือกสรรตัวแทนของตนเพื่อดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และในการควบคุมให้ตัวแทนของตนรับผิดชอบให้เกิดผลตามความต้องการของประชาชน

2. ความหมายของการบริหารท้องถิ่น

มีผู้ให้ความหมายการบริหารท้องถิ่นไว้อย่างต่างกัน ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร 2536: 24) ได้กล่าวถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความ ต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548: 9) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลายกระจายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด เพื่อตอบสนองต่อความ

ต้องการของชุมชนที่มั่นคงความเป็นเอกภาพของรัฐและความหลากหลาย โดยยังคงความเป็นเอกภาพของรัฐและอำนาจอธิปไตย

จากความหมายต่างๆ สรุปได้ว่า การบริหารท้องถิ่น หมายถึง ระบบของการปกครองท้องถิ่นที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนผ่านองค์กรที่ประชาชนเลือกตั้งดำเนินการกันเอง โดยมีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ และมีการควบคุมตรวจสอบกันเองในเบื้องต้น

3. หลักการบริหารท้องถิ่น

วรัท ลัยนันท์ (2545: 58) ได้สรุปหลักการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 2 ประการ ดังนี้

3.1 หลักความมีอิสระ ท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระในการจัดทำบริการสาธารณะตามภารกิจ มีองค์ประกอบคือ

3.1.1 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แยกเฉพาะองค์กร

3.1.2 มีการจัดการด้านการคลัง การเงิน มีงบประมาณ โดยมีรายได้ของตนเอง

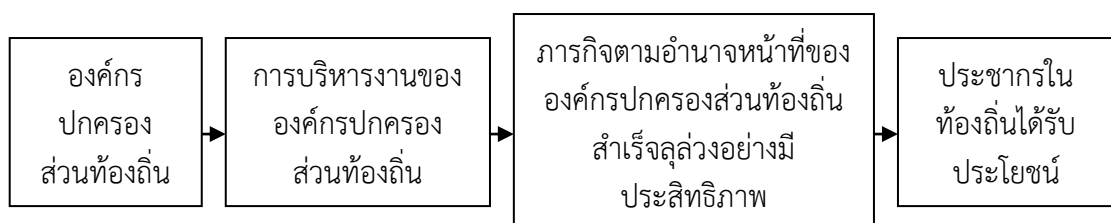
3.1.3 มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ของตนเอง

3.1.4 ผู้บริหารการปกครองและสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชนตามหลักการประชาธิปไตย

3.1.5 มีบทบาท หน้าที่ ภารกิจ ที่ชัดเจน

3.2 หลักการกำกับดูแล หมายถึง การควบคุมของรัฐเหนือการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในส่วนที่เกี่ยวกับความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำนั้นๆ ซึ่งเป็นอำนาจการควบคุมอย่างหนึ่ง ไม่การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ แต่เมื่อพบการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่กระทำตามกฎหมาย หรือทำความเสียหายแก่ประชาชน ส่วนรวมหรือท้องถิ่น ผู้กำกับดูแลมีอำนาจสั่งให้แก้ไข หรือระงับไว้ก่อนได้ หากฝ่าฝืนอาจถูกสั่งให้ผู้บริหารหรือสภาท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งได้

รศณรงค์ รัตนเสริมพงศ์ (2546: 41-44) อธิบายไว้ว่า การบริหารท้องถิ่นเป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจการอันเป็นอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น



ภาพที่ 2 การบริหารท้องถิ่น (รศณรงค์ รัตนเสริมพงศ์ 2546: 41 อ้างถึงใน นิวัติ พ่วงสะอาด 2550: 8)

หลักการพื้นฐานของการบริหารท้องถิ่น ประกอบด้วยหลักการสำคัญ ดังนี้

1. หลักการเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
2. หลักการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
3. หลักการเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. หลักการเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการประชาธิปไตย ประชาชนในท้องถิ่นเป็นเจ้าของอำนาจในการปกครองท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นกลไกในการใช้อำนาจของท้องถิ่น จึงเป็นองค์กรของประชาชนผู้เป็นเจ้าของอำนาจ ประชาชนจะเป็นผู้กำหนดว่าองค์กรจะมีลักษณะอย่างไร มีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยแค่ไหน มีรูปแบบโครงสร้างอย่างไร ทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของประชาชนอย่างแท้จริง

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรโดยประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเองตามอุดมการณ์ประชาธิปไตย โดยมอบหมายให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นกลไกดำเนินกิจกรรมการปกครองและบริหารท้องถิ่นแทน ประชาชนในท้องถิ่นที่จะดำรงตำแหน่งในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจะต้องได้รับความเห็นชอบจากประชาชนในท้องถิ่นด้วยตนเอง จึงเป็นองค์กรโดยประชาชนอย่างแท้จริง

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรเพื่อประชาชนในท้องถิ่น การดำเนินกิจการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องคำนึงถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินกิจการของท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง

1.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจตามกฎหมายและมีความเป็นอิสระในการบริหารกิจการของตนเอง

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอำนาจตามกฎหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นโดยมีกฎหมายรับรอง มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน จึงมีอำนาจในการถือสิทธิและใช้สิทธิตามกฎหมาย เช่น การเป็นเจ้าของที่ดิน การซื้อ การจ้าง และการมีอำนาจในทางปกครองตามที่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ เช่น อำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารกิจการของตนเอง ประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีอัตตาลักษณ์หรือความเป็นอิสระในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการตัดสินใจกำหนดนโยบาย หรือวินิจฉัยเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในท้องถิ่นได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด โดยไม่ถูกรัฐบาลบังคับครอบงำ หรือแทรกแซง

2. หลักการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญมี 2 ประการคือ

2.1 หลักประโยชน์สาธารณะ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเป็นภารกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชุมชนและประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง มีเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่ดังกล่าวต้องไม่ทำให้ประเทศชาติ ประชาชนในท้องถิ่นอื่นสูญเสียผลประโยชน์

2.2 หลักประสิทธิภาพในการจัดการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถปฏิบัติการกิจการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง โดยมีปัจจัยที่นำมาพิจารณาควบคู่กัน 2 ประการคือ

2.2.1 ลักษณะของภารกิจ พิจารณาถึงความซับซ้อนยากง่ายของภารกิจ พิจารณาการใช้งบประมาณมากน้อยเพียงใด มาตรฐานของภารกิจสูงมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

2.2.2 ความสามารถของท้องถิ่น พิจารณาถึงศักยภาพส่วนท้องถิ่น ได้แก่ กำลังคนว่ามีคุณภาพและมีปริมาณเพียงใด ความสามารถในการบริหารจัดการท้องถิ่น มีความสามารถด้านการเงินและการหารายได้สนับสนุนภารกิจมากน้อยเพียงใด เทคโนโลยีที่มีอยู่ในท้องถิ่น เป็นต้น

3. หลักการเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้

3.1 เป้าหมายในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เพื่อปกป้องรักษา และเสริมสร้างผลประโยชน์ของชุมชนและประชาชนท้องถิ่น

3.2 ผู้บริหารท้องถิ่นซึ่งใช้อำนาจในการบริหารงานแทนประชาชน จะต้องได้รับการยินยอมและเห็นชอบจากประชาชน หากบริหารงานผิดพลาดหรือเป็นที่ไม่ไว้วางใจ ประชาชนย่อมมีสิทธิถอดถอนออกจากตำแหน่ง

3.3 การดำเนินการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ จึงต้องจัดบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขและสนองความต้องการของท้องถิ่น อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับเจตจำนงของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

3.4 ในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง โดยเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับรู้ และให้โอกาสประชาชนเสนอความคิดเห็นอย่างอิสระ รวมทั้งให้โอกาสได้มีส่วนร่วมในการควบคุมการบริหารงาน

3.5 ทรัพยากรในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น บุคคล เงิน ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง วัสดุอุปกรณ์ ต้องมีการนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลคุ้มค่า ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ท้องถิ่น

4. ความสำคัญของการบริหารท้องถิ่น

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2544: 42) ได้สรุปถึงบทบาทและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ 7 ประการ ดังนี้

4.1 การปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยก่อให้เกิดการศึกษาทางการเมือง และการศึกษาทางการเมืองเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางสังคมและสถาบันต่างๆ ที่กว้างขวางกว่าการปกครองท้องถิ่น

4.2 ก่อให้เกิดและกระตุ้นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน การนำเสนอ นโยบายให้ประชาชนได้ทราบ ได้คิด ถกเถียงและตัดสินใจเลือกผู้นำ เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

4.3 ก่อให้เกิดการสร้างและการฝึกอบรมผู้นำการเมือง

4.4 ก่อให้เกิดเสถียรภาพทางการเมือง เมื่อประชาชนสามารถเลือกผู้นำท้องถิ่นได้ ก็จะมี ความเชื่อมั่นในผู้นำเหล่านั้น ซึ่งความเชื่อมั่นในผู้นำเป็นเงื่อนไขจำเป็นที่ทำให้ระบอบประชาธิปไตยมีความมั่นคง ระบอบการเมืองก็จะมีเสถียรภาพ

4.5 ก่อให้เกิดความเสมอภาคทางการเมือง

4.6 ก่อให้เกิดความรับผิดชอบของผู้นำต่อประชาชน

4.7 ก่อให้เกิดการตอบสนองที่ดีกว่าจากผู้นำ และนำไปสู่ประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพื่อท้องถิ่น

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

เดิมสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่เป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย

พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาทั่วประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม 2542:169-170)

1. รูปแบบ “สภาตำบล” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่รายได้โดย ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท

2. รูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหาร ส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43)

หลักเกณฑ์ที่กำหนดให้สภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กำหนดว่าถ้าสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน

อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในประกาศนั้นให้ระบุชื่อ และเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลให้พ้นจากอำนาจแห่งสภาตำบลนับแต่วันที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป และขอให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 มีฐานะเป็นนิติบุคคล

2. การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 40 กำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

3. เหตุที่ต้องมีองค์การบริหารส่วนตำบล

3.1 เพื่อให้คนในท้องถิ่นมีโอกาสพัฒนาและแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตนเอง

3.2 เพื่อให้การแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น ตรงตามความต้องการของคนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3.3 เป็นเสมือนโรงเรียนฝึกสอนประชาธิปไตยแก่คนในท้องถิ่น

3.4 เป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และการบริหารของประเทศไทยในอนาคต

4. พื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

5. การยุบรวมกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

มาตรา 41 จัตวา แก้ไขโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรไม่ถึง 2,000 คน ทั้งเป็นเหตุที่ไม่สามารถที่จะดำเนินการบริหารงานพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพในลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกันภายในอำเภอเดียวกัน หรือให้ตราพระราชกฤษฎีกายุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกันภายในอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้นภายใน 90 วัน นับแต่วันที่มีเหตุดังกล่าว โดยการรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นใดตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้นได้

มาตรา 41 เบญจสภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแยกพื้นที่บางส่วนไปรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรับพื้นที่บางส่วนของสภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นมารวม

ด้วยได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้กำหนดเขตใหม่ของหน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทย (จักรภัทร สมบัติมนต์ 2551:76)

6. รูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน

องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

7. การบริหาร

กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.ม. 58) ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้บริหารท้องถิ่น เรียกว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง มีวาระ 4 ปี

8. อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ประธานสภาและรองประธานสภาอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

ประธานสภาและรองประธานสภานอกจากพ้นจากตำแหน่งตามวาระแล้วอาจพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

1. ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ
2. สิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
3. ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่ง

เมื่อตำแหน่งประธานสภาและรองประธานสภาว่างลง เพราะเหตุอื่นนอกจากครบวาระ ให้มีการเลือกใหม่ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ที่ตำแหน่งนั้นว่างลง

การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ในปีหนึ่งมีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัยหรือหลายสมัย และแต่ละสภา องค์การบริหารส่วนตำบลจะกำหนด แต่ต้องไม่เกิน 4 สมัย

นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการประชุมสภา องค์การบริหารส่วนตำบลครั้งแรกภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล การประชุมสมัยหนึ่งๆ ให้มีกำหนดไม่เกิน 15 วัน แต่ถ้าจะขยายเวลา ออกไปต้องได้รับอนุญาตจากนายอำเภอ

นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้ว เมื่อเห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาเท่าที่มีอยู่อาจ ทำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอ ขอให้เปิดประชุมสมัยวิสามัญ ถ้านายอำเภอเห็นสมควรก็ให้นายอำเภอ เรียกประชุมสมัยวิสามัญได้

สมัยประชุมวิสามัญมีกำหนดไม่เกิน 15 วัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปต้องได้รับอนุญาต จากนายอำเภอ

ในการเรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามสมัยประชุม ให้ประธานสภา องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เรียกประชุมและเป็นผู้เปิดและปิดการประชุม

การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมา ประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาทั้งหมดเท่าที่มีอยู่จึงจะเป็นองค์ประชุม

เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบงาน ธุรการและจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภามอบหมาย ทั้งที่ให้คำนึงถึงความรู้ ความสามารถอันเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกององค์การบริหารส่วนตำบล

ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกององค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการ เลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหาร ท้องถิ่น (มาตรา 59 แก้ไข โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546) และมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน สองวาระไม่ได้ ในกรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งไม่ครบวาระเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่า เป็นหนึ่งวาระ และเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้น ระยะเวลาสี่ปีนับแต่วันที่พ้นตำแหน่ง

นายกององค์การบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งไม่ใช่ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกินสองคน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายก

องค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมีใช้ได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขาธิการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามพระราชบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น (มาตรา 59 แก้ไข โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546)

นอกจากนี้ยังให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วย

9. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

กฎหมายกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยบัญญัติหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องทำดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
2. การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ และคนพิการ
7. คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความสามารถมีศักยภาพเพียงพอ อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอีกจำนวน 13 ข้อดังนี้

1. ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
2. ให้น้ำและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่นๆ
3. ให้น้ำและรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้น้ำบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
5. ให้น้ำและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
8. การคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

ในการทำหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถออกข้อบังคับตำบล เพื่อใช้บังคับในตำบล ผู้ใดฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติ

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่กล่าวมานั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐในอันที่จะดำเนินกิจการใด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้กระทรวง ทบวง และกรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินการนั้นด้วย

เราเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่กิจการพัฒนามากมายหลายอย่าง และแม้แต่หน่วยงานของรัฐหรือองค์การใดๆ จะไปดำเนินกิจการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าด้วย นอกจากนี้ในการดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลยังมีรายได้อันเป็นเงินงบประมาณของตนเอง และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้ความเห็นชอบข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และรายจ่ายเพิ่มเติมได้ ในส่วนของรายได้ที่้องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งอาจมีรายได้ไม่เท่ากันโดยแหล่งที่มาของรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีอยู่หลากหลาย

10. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. มีรายได้ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ดังต่อไปนี้

10.1 ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม

1. ภาษีบำรุงท้องที่
2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. ภาษีป้าย

4. อาการฆ่าสัตว์ และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์
5. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
6. ภาษีธุรกิจเฉพาะ
7. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการขายสุรา
8. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนัน
9. ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล
10. อาการประทุษร้ายใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมาย ว่าด้วยการ

ประมง

11. ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้
12. ค่าธรรมเนียมและจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน
13. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามประมวลกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม
14. ค่าภาคหลวงแร่ตามประมวลกฎหมายว่าด้วยแร่
15. เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ
16. ภาษีมูลค่าเพิ่ม

10.2 รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่นๆ

1. รายได้จากทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบล
2. รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ตามที่กฎหมายกำหนด
5. เงินและทรัพย์สินอื่นๆ ที่มีผู้อุทิศให้
6. รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
8. รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

10.3 เงินกู้โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. กู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคล
2. การกู้ตาม (1) กระทำได้เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
3. การกู้ต้องปฏิบัติตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

11. แหล่งที่มาของรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

11.1 รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีอากรต่างๆ ได้แก่

1. ภาษีบำรุงท้องที่
2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. ภาษีป้าย
4. อากรการฆ่าสัตว์

ภาษีป้าย

ป้ายที่ต้องเสียภาษี

ป้ายที่ต้องเสียภาษีได้แก่ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อหรือเครื่องหมาย ที่ใช้ในการประกอบ การค้าหรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะ ได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ ปรากฏด้วยวิธีอื่น

ป้ายที่ไม่ต้องเสียภาษี

(1) ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพและบริเวณของโรงมหรสพนั้นเพื่อโฆษณา มหรสพ

(2) ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้าหรือที่สิ่งหุ้มห่อหรือบรรจุสินค้า

(3) ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว

(4) ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์

(5) ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นหรือ ภายในอาคารซึ่งเป็นที่รโหฐาน ทั้งนี้ เพื่อหารายได้ และแต่ละป้ายมีพื้นที่ไม่เกิน 3 ตารางเมตรที่ กำหนดในกฎกระทรวง แต่ไม่รวมถึงป้ายตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์

(6) ป้ายของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นตาม กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

(7) ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐบาล หรือตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ และหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ

(8) ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

(9) ป้ายของโรงเรียนเอกชน ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชนหรือ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่แสดงไว้ ณ อาคารหรือ บริเวณของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนนั้น

(10) ป้ายของผู้ประกอบการเกษตรซึ่งค้าผลผลิตอันเกิดจากการเกษตรของตน

(11) ป้ายของวัดหรือผู้ดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์แก่การศาสนา หรือการกุศล สาธารณะโดยเฉพาะ

(12) ป้ายของสมาคมหรือมูลนิธิ

(13) ป้ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (ปัจจุบันมีฉบับที่ 2) กฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ.2535) ให้เจ้าของป้ายไม่ต้องเสียภาษีป้าย สำหรับ

(ก) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบดถนน หรือรถแทรกเตอร์ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

(ข) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ล้อเลื่อน ตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

(ค) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ยานพาหนะนอกเหนือจาก (ก) และ (ข) โดยมี พื้นที่ไม่เกินห้าร้อยตารางเซนติเมตร

ภาษีบำรุงท้องที่

ที่ดินที่ต้องเสียภาษี

ที่ดินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ พื้นที่ดินรวมไปถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย

ที่ดินที่ไม่ต้องเสียภาษี

1. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
2. ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หรือที่ดินของรัฐ ที่ใช้ในการกิจการของรัฐ หรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์
3. ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในการกิจการของราชการส่วนท้องถิ่น หรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์
4. ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ
5. ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัด ไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่ หรือที่ศาลเจ้า โดยมีได้หาผลประโยชน์
6. ที่ดินที่ใช้เป็นสุสาน และฌาปนสถานสาธารณะ โดยมีได้รับประโยชน์ตอบแทน
7. ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือรองรับ หรือที่ใช้เป็นสนามบินของรัฐ
8. ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่แล้ว
9. ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณประโยชน์โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้ หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น
10. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการทำงานพิเศษของสหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง
11. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการของสถานทูต หรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยทีถ้อยปฏิบัติต่อกัน
12. ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

11.2 รายได้ที่มีจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับทั้งจำนวน เมื่อมีการจัดเก็บในองค์การบริหารส่วนตำบลใด ได้แก่

1. เงินอากรตามกฎหมายว่าอากรโรงสีและโรงสี
2. ค่าธรรมเนียมกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล
3. เงินอากรประทานบัตรใบอนุญาต และอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง
4. ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมว่าด้วยป่าไม้
5. ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน

11.3 รายได้ที่ได้รับการจัดสรรให้เมื่อมีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วย

เป็นรายได้ที่เมื่อมีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลจะได้รับการจัดสรรหรือแบ่งให้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายนั้น หรือในกฎหมายกระทรวงได้แก่

1. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
- เมื่อจัดเก็บได้ในจังหวัดจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่บัญญัติไว้กฎหมายว่าด้วยการนั้น(พระราชบัญญัติรถยนต์ พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก)

2. ค่าภาคหลวงแร่ และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม

เมื่อจัดเก็บได้ในองค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงมหาดไทย

3. เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ

เมื่อจัดเก็บได้ในองค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้แบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงมหาดไทย

11.4 รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องออกข้อบังคับตำบลเพื่อเก็บเพิ่มขึ้นจากกฎหมายนั้น

เป็นรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบังคับ เพื่อเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นอัตราที่เรียกเก็บตามบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยนั้น

เราจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีแหล่งที่มาของรายได้จากหลายๆทาง โดยเฉพาะรายได้ที่มาจากแหล่งรายได้ของตนเอง ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับพื้นที่และทรัพยากรต่างๆ ในแต่ละแห่งนั้นเป็นสำคัญบางองค์การบริหารส่วนตำบลมีทรัพยากรในพื้นที่มาก ก็จะมีแหล่งที่มาของรายได้มาก บางแห่งมีทรัพยากรในพื้นที่น้อยมีแหล่งที่มาของรายได้น้อย

การมีรายได้น้อยย่อมส่งผลต่อการดำเนินกิจการพัฒนาในท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตลอดจนการพัฒนาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มากนัก

11.5 รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อพิจารณาถึงรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า มีรายจ่ายหลายทางเช่นกัน เป็นต้นว่า เป็นรายจ่ายประจำ เช่น ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าวัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ต่างๆ นอกจากนั้น รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามโครงการและกิจกรรมต่างๆด้วย

รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. เงินเดือน
2. ค่าจ้าง
3. เงินค่าตอบแทนอื่นๆ
4. ค่าใช้สอย
5. ค่าวัสดุ
6. ค่าครุภัณฑ์
7. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ
8. ค่าสาธารณูปโภค
9. เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่นๆ
10. รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่กฎหมายกำหนด หรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

11.6 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล

วรทัต ลัยนันท์ (2545:19) ได้สรุปไว้ว่า ประชาชนจะได้รับประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. ได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดีอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2. มีบทบาทในการตัดสินใจ กำกับดูแล ตรวจสอบ ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล อันเป็นองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่

3. มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการเสนอความต้องการ การไปเลือกตั้ง การเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น การถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจในปัจจุบัน ดังนั้นการบริการจึงมีความจำเป็นและสำคัญสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ตลอดจนสามารถสร้างภาพพจน์ของลูกค้ากับการบริการได้ ลูกค้าก็จะนำไปสื่อสารต่อๆ กันไปทำให้ส่งผลดีต่อองค์การ

ความหมายของการบริการ

ในเรื่องความหมายของการบริการมีนักวิชาการชาวไทย และชาวต่างประเทศได้ให้คำนิยามที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการบริการดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริการโดยในช่วง 200 ปีที่ผ่านมาการบริการได้ถูกให้คำจำกัดความไว้มากมาย และคำจำกัดความดังกล่าวก็ได้แปรเปลี่ยนไปตามยุคสมัยที่ความก้าวหน้าทางวิทยาการได้เปลี่ยนไปด้วยพร้อมๆ กัน แต่อย่างไรก็ตาม อาจจะแยกคำจำกัดความของการบริการออกเป็น 2 ประเด็นคือ

1. ในเชิงกายภาพ เนื่องจากสินค้าที่เรียกว่าบริการจะมีคุณลักษณะทางกายภาพที่พิเศษกว่าสินค้าอื่นๆ ก็คือ ไม่สามารถมองเห็น (Invisibility) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) และเน่าเสียได้โดยง่าย (Perishability) จึงทำให้สินค้าบริการมีลักษณะที่ไม่เป็นวัตถุหรือตัวตน (Immaterial) ดังนั้นโดยทั่วไปการผลิตสินค้าบริการขึ้นมาจึงต้องมีการบริโภคในทันที ไม่สามารถเก็บรักษา (No storability) ไว้ได้เหมือนดังเช่นสินค้าที่เป็นวัตถุหรือมีตัวตน การไม่สามารถบริโภคข้ามเวลาจึงอาจเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของคำจำกัดความเชิงกายภาพของการบริการ

อย่างไรก็ตาม ด้วยความก้าวหน้าของวิทยาการคำจำกัดความในเชิงกายภาพที่แยกสินค้าบริการออกจากสินค้าอื่นๆ อาจกระทำมิได้ในทุกกรณีไป การแสดงดนตรีอาจมองได้ว่าเป็นการบริการอย่างแน่นอนตามคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น แต่ด้วยความก้าวหน้าทางวิทยาการ การบันทึกการแสดงดนตรี สามารถทำให้การผลิต และการบริโภคสามารถทำได้ในคนละช่วงเวลา และยังสามารถขายบริการนี้ซ้ำๆ กันได้หลายครั้งจากการผลิตเพียงครั้งเดียว การตัดผม ละคร เครื่องรับโทรทัศน์อัตโนมัติ หรือแม้แต่เครื่องเบิกจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine) ที่ทำให้ผู้บริการและผู้รับบริการไม่ต้องมาเจอกัน ซึ่งเป็นการขัดแย้งกับพวกคลาสสิก เช่น อัดัมสมิธ (Adam Smith) ที่มีความเห็นว่า บริการไม่สามารถผลิตสินค้าได้ เนื่องจากไม่สามารถก่อให้เกิดผลผลิตที่สามารถเก็บเอาไว้ในเวลาต่อไปได้ จึงไม่ก่อให้เกิดการสะสมทุน และความมั่นคงของชาติก็ไม่ปรากฏขึ้น

2. ในเชิงหน้าที่ / บทบาท คำจำกัดความร่วมสมัยของบริการถือว่าบริการทุกชนิดมีผลผลิต (Productivity) และอาจมีคุณลักษณะแตกต่างกัน (Heterogeneous Product of Services) ซึ่งต่างจากแนวความคิดของพวกคลาสสิกในลักษณะมีกระบวนการผลิตบริการจะเป็น

กิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคล หรือสินค้าของหน่วยทางเศรษฐกิจอื่น ดังนั้นผลลัพธ์ของการบริการ (Output of Services) จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลหรือวัตถุเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มจากบริการนั้น ทั้งโดยมีการแสดงความต้องการในบริการหรือไม่ก็ตาม ฉะนั้นการจำแนกกิจกรรมในทางเศรษฐกิจว่ากิจกรรมใดเป็นบริการหรือไม่อย่างไร จึงอาจพิจารณาที่มูลค่าเพิ่มที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมนั้นเป็นหลัก ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวอาจกระทำเพื่อไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพที่เป็นอยู่ เช่น การรักษาพยาบาล หรือบริการที่ได้รับจากรัฐบางประเภท เช่น การป้องกันประเทศ การศาล ซึ่งไม่สามารถใช้กลไกราคาเข้ามากำหนดได้อย่างชัดเจน เนื่องจากอาจไม่มีการแสดงความต้องการในสินค้า(สาธารณะ) ดังกล่าวออกมาจากผู้บริโภคอย่างชัดเจนเหมือนเช่นสินค้าอื่นๆ (ชินทร์ สีนะบรรจง, 2540, หน้า, 25)

จากแนวความคิดของเลฟล็อก (Lovelock, 1966, p.50 อ้างถึงใน อิฐพร ภูเจริญ, 2538, หน้า 47) ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับธุรกิจบริการว่าองค์การที่ทำธุรกิจบริการ คือองค์การที่ส่งมอบสินค้าให้กับผู้ซื้อโดยตรง นั่นคือ ในธุรกิจบริการนั้นจะต้องมีการเผชิญหน้าโดยตรงในขณะที่ผู้ซื้อรับมอบสินค้า (หรือบริการ) จากผู้ขายจึงทำให้ธุรกิจบริการมีความซับซ้อนกว่าธุรกิจอื่นตรงที่นอกเหนือจากจะต้องมุ่งสร้างสินค้า (หรือบริการ) ให้ได้คุณภาพแล้วยังต้องคำนึงถึงการเผชิญหน้ากับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

การจำแนกระดับของการบริการ

การบริการแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการของผู้บริการ ดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High-Contract Services) เป็นบริการที่ผู้บริโภคเข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการโดยตลอดเกือบทุกกระบวนการในการส่งผ่านบริการ หรืออีกนัยหนึ่งผู้บริโภคต้องเข้าไปในสถานที่ให้บริการ และอยู่ที่นั่นตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น

2. บริการที่มีการเผชิญหน้าปานกลาง (Medium-Contract Services) เป็นบริการที่ผู้บริโภคเข้าไปมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำกว่าแบบแรก ซึ่งผู้บริโภคต้องเข้าไปในสถานที่ให้บริการแต่ไม่ได้อยู่ที่นั่นตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น บริการระดับนี้จะรวมถึงการให้บริการแบบช่วยเหลือตัวเอง (Self Services) ด้วย

3. บริการที่มีการเผชิญหน้าต่ำ (Low-Contract Services) เป็นบริการที่ผู้บริโภคเข้าไปมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำที่สุด หรืออาจไม่มีเลยก็ได้ ซึ่งบริการระดับนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการผ่านสื่อ หรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้(Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวต่อผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกรวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆประกอบ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือต่างๆ เข้าช่วย ตัวอย่าง โรงเรียนสอนพิเศษ มีอาจารย์ที่สอนดีมากหนึ่งรายแต่สามารถขยายสาขาและเพิ่มจำนวนนักศึกษาได้เป็นจำนวนมากโดยใช้โทรทัศน์วงจรปิดและบันทึกเทปโทรทัศน์เข้าช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้ง ทัศนคติของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านกาฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่

แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วนคนจะแน่น ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

4.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ มีดังนี้

- การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential pricing) เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อสูงและตั้งราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย

- กระตุ้นในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย (Nonpeak demand can be cultivated) โดยจัดกิจกรรมลดราคาและส่งเสริมการขาย

- การให้บริการเสริม (Complementary service) เช่น มีเครื่องเอทีเอ็ม ไว้หน้าห้าง

- ระบบการนัดหมาย (Reservation systems) เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอนเพื่อการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้

- เพิ่มพนักงานชั่วคราว (Part-time employees) เช่น ห้างสรรพสินค้าจ้างนักเรียนในช่วงปิดภาคเรียน

- กำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงคนมาก (Peak-time efficiency routines) เช่น ช่างซ่อมที่มีชื่อเสียงจะทำงานเฉพาะตัด ซอย เช็ด เท่านั้น

- ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ (Increased consumer participation) เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนและติดแสตมป์เอง เพื่อประหยัดเวลาของผู้ขายในการให้บริการ

- การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย (Shared services) เช่น ใช้เครื่องเอทีเอ็ม ร่วมสำหรับธนาคารหลายแห่งเพื่อลดค่าใช้จ่าย

- การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต (Facilities for future expansion) เช่น สวนสนุกมีการจัดการเครื่องเล่นใหม่ๆ หรือการขยายพื้นที่การให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ, 2541, หน้า 335-346)

ปัญหาที่มักเกิดขึ้นกับธุรกิจบริการ

จากการที่ธุรกิจบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น ทำให้มักจะเกิดปัญหาบางประการขึ้นกับธุรกิจประเภทหนึ่ง ซึ่ง (อิฐพร ภูเจริญ, 2538, หน้า 47-48) กล่าวว่า ปัญหาที่ผู้บริหารธุรกิจบริการไม่ว่าสาขาใดมักจะประสบอยู่บ่อย ๆ คือ

1. ปัญหาของลักษณะเฉพาะของการบริการ คุณภาพของงานบริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของตัวสินค้า หรือเนื้องานโดยตรง แต่จะขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการด้วย

2. โอกาสในการให้บริการนั้น มักจะเลื่อนลอย และอาจเลื่อนหายในพริบตาเดียว ในการขายหรือการผลิตสินค้าอื่นๆ ผู้ผลิตสามารถเก็บสินค้าคงคลังไว้ได้ตามความเหมาะสม แต่การบริการมิได้เป็นเช่นนั้น ผู้บริหารธุรกิจบริการจึงต้องระมัดระวังมากในการสร้างบริการให้พอเหมาะกับความต้องการของลูกค้า

3. ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นขณะที่ผู้ซื้อและผู้ขายเผชิญหน้ากัน วินาทีที่ผู้ซื้อและผู้ขายได้มีการเผชิญหน้ากัน ถือเป็นจุดวิกฤตของธุรกิจบริการ ลูกค้าอาจประทับใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ และซ้ำอีก และเรียกพรรคพวกเพื่อนฝูงเข้ามาใช้บริการด้วย หรือในทางตรงกันข้าม ลูกค้าบางคนอาจเกิดความไม่พอใจและบอกกล่าวต่อไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปฏิกริยาของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงลักษณะของการให้บริการในขณะนั้น ซึ่งปัญหาของผู้บริหารธุรกิจบริการก็คือ ไม่สามารถควบคุมพนักงานให้บริการได้ทุกคนและตลอดเวลา

4. คุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก ผู้บริหารอาจไม่สามารถควบคุมคุณภาพของการบริการในสายตาของลูกค้าได้เลย ความพอใจ หรือไม่พอใจต่อคุณภาพของบริการนั้น อาจไม่ได้อยู่ที่เนื้องาน หรือลักษณะของการให้บริการเลย เนื่องจากความพอใจหรือไม่พอใจนั้นเป็นความรู้สึกซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

การบริการ (Service)

เมื่อเราแยกออกมาแปรรูปเป็นความหมายต่าง ๆ ตามตัวอักษรได้ดังนี้

1. S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service Concept) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าติดต่อหรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ ก่อนอื่นเราจะต้องมี Concept คือ แนวความคิดรวบยอด การให้บริการที่ดีต่อลูกค้านั้นเป็นหน้าที่โดยตรงและต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะลูกค้านั้นต้องการมารับบริการ และได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จะเห็นได้ว่าภัตตาคารหรือสวนอาหารที่มีบริการที่ดีนั้นต่อไปลูกค้าอยู่ไกลแต่ไหนลูกค้าก็พากันไปอุดหนุน

2. E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานขนของ ยามรักษาการณ์ ฯลฯ ซึ่งเห็นลูกค้าเข้ามาก็ต้องทำการต้อนรับและกล่าวทักทายด้วยใบหน้าอันยิ้มแย้ม และต้องมีความพร้อมที่จะสนองความต้องการของลูกค้า และคอยสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้าง ต้องรีบไปบริการทันที

3. R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidity) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา ตัวอย่างเช่น ในธนาคารเมื่อลูกค้าเข้าไปติดต่อเพื่อที่จะฝาก หรือถอนเงินก็ตาม เขาต้องการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและให้บริการเขาด้วยความรวดเร็ว หรืออู่ออมรยนต์ เราต้องมั่นใจว่าเมื่อลูกค้าเอารถมาซ่อมเราต้องมีอะไหล่พร้อม และต้องรับบริการจัดการซ่อมรถให้ลูกค้าเสร็จโดยเร็ว ก็จะทำให้ลูกค้ามีความพอใจและประทับใจอย่างแน่นอน และข้อสำคัญทำให้เราซ่อมรถได้เร็ว และได้จำนวนมากขึ้น นั่นก็คือ ได้เงินเร็วขึ้น และมากขึ้นนั่นเอง

4. V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่า ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใด ท่านต้องทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่าน เขารู้สึกไม่ผิดหวังและเห็นว่าการบริการของท่านนั้นสามารถสร้างคุณค่าได้ทั้งนั้น

5. I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (impressive) ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคนโดย

ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือแบ่งชั้นวรรณะ เพราะไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น

6. C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขายบริการ นั่นคือ ไม่ว่าท่านจะทำธุรกิจด้านใด สถานที่ของท่านจะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ มีการดูแลบ้าน (House Keeping) ที่ดีเพราะใครๆ ก็ชื่นชมความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องของความถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ลูกค้าสั่งอาหาร ก็ต้องนำอาหารที่สั่งมาให้ถูกต้อง ส่วนเรื่องของความมีมิตรไมตรีจิต คือ การให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่น แสดงความเป็นมิตร ให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่น พูดจากับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้งจะรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าด้วยความยินดีและเต็มใจ

7. E คือ ความอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ผู้ให้บริการ หรือผู้ขายบริการที่ดีนั้นต้องมีคุณสมบัติที่พิเศษอย่างหนึ่ง คือความอดทน ความอดกลั้นและการรู้จักควบคุมอารมณ์ เพราะลูกค้าที่เข้ามาต่างคนก็ต่างจิตต่างใจกัน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากในการที่จะให้บริการให้ถูกใจแก่ทุกคน

8. S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการลูกค้าท่านนั้น ท่านจะต้องรู้จักยิ้มและมีความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้น โดยจะต้องแสดงให้เห็นทั้งกาย วาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาว่ามีความจริงใจ และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีใจในการบริการแก่ลูกค้า (ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท, 2536, หน้า 15)

หลักการให้บริการ

การให้บริการควรประกอบด้วยหลัก 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ครบวงจรของการบริการในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปได้ในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 9)

ลักษณะเฉพาะของการบริการ

บริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไปดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ก็คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก
2. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และความต้องการอะไร
3. งานบริการไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที และเมื่อกำหนดนัดวันเวลาใดก็ต้องตรงตามกำหนดนัด

องค์ประกอบของการบริการ

1. คุณภาพของทรัพยากร
2. คุณภาพของบุคลากรของผู้ให้บริการ
3. การสื่อสาร

บริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจ ในการส่งมอบบริการอันนั้น (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ 2543, หน้า 6)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีผู้กล่าวถึงแนวคิดความหมายของความพึงพอใจไว้หลายคน ในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ

วรูม (Vroom 1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วัลเลสเตียน (Wallestien 1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (Walman 1973 อ้างถึงใน ประเสริฐ แก้วทอง 2538:7) อธิบายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือตามแรงจูงใจ

เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg and others 1996 อ้างถึงใน ประเสริฐ แก้วทอง 2538:7) ให้นิยามของความพึงพอใจว่า คือสภาพของความรู้สึกว่าพอใจ สบายใจหรือสุขใจ

จากความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

Penchansky & Thomas (1981 อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึงการเข้าใช้บริการในระบบการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของลูกค้า

2) การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะเข้าไปใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจได้อย่างสะดวก โดยไม่คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง เป็นต้น

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ ธนาคารเฉพาะกิจประเภทที่ลูกค้ายอมรับว่าให้ความสะดวกมีการบริการที่ดีและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

4) ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) ซึ่งได้แก่ การยอมเสียค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับการฝากเงิน หรือค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการทำธุรกรรมอื่น ๆ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่คาดหวังไปและ เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และ จะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของ แต่ละบุคคลย่อม มีความแตกต่างกันไป (รัชวลี วรวิทย์, 2548)

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจะทำให้สามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน

2. ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบต่องาน

3. ความพึงพอใจเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

3. การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการเรียนรู้ประกอบกับระดับความรู้สึกของนักเรียนดังนั้นในการวัด ความพึงพอใจในการเรียนรู้กระทำได้หลายวิธี ต่อไปนี้ (สาโรจน์ ไสยสมบัติ , 2534: 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง

2. การสัมภาษณ์ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัย เทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้ง ก่อนการปฏิบัติกิจกรรม ขณะปฏิบัติกิจกรรมและ หลังการปฏิบัติกิจกรรมจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้สามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความ สะดวกความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้น มีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ได้ศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเรื่องการน้ำ การรับเรื่องร้องทุกข์ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านโยธาเรื่องการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านการคลัง เรื่องพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษาเรื่อง สนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการคลัง เรื่องพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.87 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเรื่อง การน้ำ การรับเรื่องร้องทุกข์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านการศึกษาเรื่อง สนับสนุน ศิลปวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80

อุชุ เชื้อบ่อคา และคณะ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกอก อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกอก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกอก อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร จำแนกตามผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความ

พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกอก อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร โดยรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกอก อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร จำแนกตามงานที่รับบริการ ในภาพรวม และรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียงด้านเดียว คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากรูรณ ศรบรรจง (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปราง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ” ผลการวิจัย พบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปราง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้านคือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ คือ ควรมีการปรับปรุงด้านกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระบบการปฏิบัติงานจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อลดขั้นตอนของการบริการรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่จบชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

4) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพโดยรวม และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนางอำเภอ ท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือ พนักงานส่วนท้องถิ่นและผู้ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว

5) ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ จัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายให้กับผู้สูงอายุ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการป้องกันสาธารณสุขภัย จัดให้มีถังขยะเพิ่มขึ้น และให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล คุ่มครองป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังจากหน่วยงานของรัฐ จัดกิจกรรมการแข่งขันการเกี่ยวการผลิของใช้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น

วรุณศิริ สิงห์นิล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

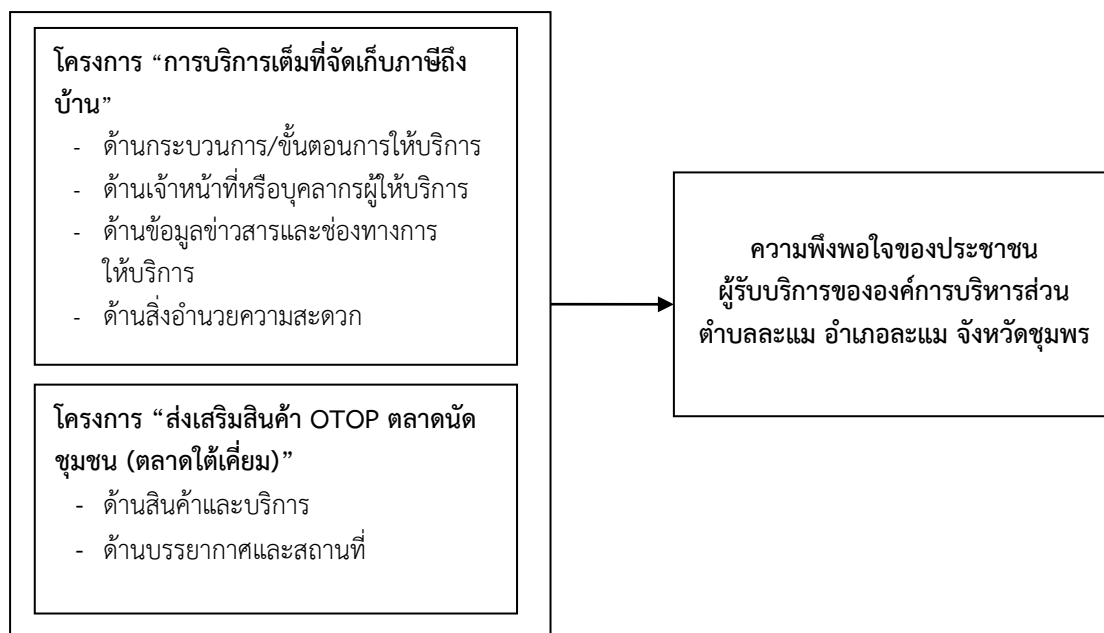
3) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษาโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่จบชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

4) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนางอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือ พนักงานส่วนท้องถิ่นและผู้ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว

5) ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ จัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายให้กับผู้สูงอายุเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการป้องกันสาธารณสุขภัยจัดให้มีถังขยะเพิ่มขึ้น และให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลคุ้มครองป้องกันและบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังจากหน่วยงานของรัฐ จัดกิจกรรมการแข่งขันการเกี่ยวการผลิดของใช้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย ได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

1. ขั้นตอนการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) จากประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนแน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970: 607-610) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 หรือมีระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่ขนาดประชากร จำนวน 400 ราย

$$n = \frac{X^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + X^2 p(1-p)}$$

กำหนดให้ n คือ จำนวนหรือขนาดของตัวอย่าง

N คือ จำนวนหรือขนาดของประชากร

e^2 คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

P คือ สัดส่วนของประชากร กำหนดให้เป็น 0.50 สำหรับขนาดของตัวอย่าง

มากที่สุด

X^2 คือ การแจกแจงของ Z เป็นค่าไคสแควร์ (Chi-square Value) ที่ 1 Degree of freedom เปิดตารางได้ 3.841

$$\begin{aligned} n &= 3.841 \frac{(400)(0.5)(1-0.5)}{0.05^2(400-1) + 3.84(0.5)(1-0.5)} \\ &= 196 \text{ ราย} \end{aligned}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สํารวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ใน 2 โครงการ คือ 1) โครงการ “การบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” และ 2) โครงการ “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)” ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ตามโครงการ “การบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และโครงการ “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)” ประกอบด้วย 1) ด้านสินค้าและบริการ 2) ด้านบรรยากาศและสถานที่

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายและชี้แจงแบบสอบถามให้กับผู้ช่วยวิจัยทำความเข้าใจก่อน ทั้งนี้ได้แจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับ และตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาให้คะแนนน้ำหนักที่กำหนดไว้ และเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้และทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนแล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) ได้แก่

- ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้กับข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้กับแบบข้อมูลตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้

เกณฑ์ในการจัดช่วงคะแนนเฉลี่ย (Best 1981: 181) และการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย (Thurstone อ้างถึงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2549: 76) เป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	มีระดับความพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง	มีระดับความพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	มีระดับความพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง	มีระดับความพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)” ในด้านสินค้าและบริการ และด้านบรรยากาศและสถานที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	76	38.8
หญิง	120	61.2
รวม	196	100
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 39 ปี	62	31.6
40 – 59 ปี	109	55.6
60 ปีขึ้นไป	25	12.8
รวม	196	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	44	22.4
สมรส	142	72.5
หม้าย	10	5.1
รวม	196	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	85	42.1
มัธยมฯ ต้น	47	23.9
มัธยมฯ ปลาย	19	9.7
อนุปริญญา/ปริญญาตรี	39	19.9
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.1
รวม	196	100.0
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	6.1
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	5.1
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	20	10.2
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
เกษตรกร	144	73.5
รับจ้างทั่วไป	10	5.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
รวม	196	100.0
รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	-
5,000-10,000 บาท	-	-
10,001-15,000 บาท	34	17.4
15,001-20,000 บาท	90	45.9
สูงกว่า 20,000 บาท	72	36.7
รวม	196	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.2 มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.6 ส่วนใหญ่

มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.5 มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.1 โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 73.5 และมีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.9

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน”

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.44	0.564	มาก	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.22	0.566	มาก	5
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.24	0.560	มาก	4
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.588	มาก	4
5. มีกระบวนการทำงานเป็นทีมและการประสานงานที่ดี	4.40	0.620	มาก	2
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.26	0.580	มาก	3
ในภาพรวม	4.30	0.540	มาก	
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กริยามารยาท และมีอัธยาศัยดี	4.20	0.510	มาก	4
2. การแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพดี และวางตัวเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	4.16	0.550	มาก	6
3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.18	0.610	มาก	5
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.28	0.570	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.18	0.580	มาก	5
6. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.24	0.570	มาก	2
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.23	0.578	มาก	3
ในภาพรวม	4.21	0.650	มาก	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.41	0.540	มาก	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	4.32	0.520	มาก	2
3. ข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชนมีความชัดเจน และรวดเร็ว	4.27	0.566	มาก	3
4. ข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชนมีความสม่ำเสมอ	4.20	0.542	มาก	4
ในภาพรวม	4.30	0.540	มาก	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.27	0.560	มาก	1
2. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน	4.18	0.592	มาก	4
3. ข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชนมีความชัดเจน	4.20	0.530	มาก	3
4. ข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชนมีความรวดเร็ว	4.17	0.560	มาก	5
5. ข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชนมีความสม่ำเสมอ	4.20	0.507	มาก	2
ในภาพรวม	4.22	0.581	มาก	
ในภาพรวมทุกด้าน	4.25	0.511	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน” ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 86.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.4 และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.2 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ มีกระบวนการทำงานเป็นทีมและการประสานงานที่ดี ($\bar{X} = 4.40$)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.24$)

ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.32$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชนมีความสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.20$)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)” ในด้านสินค้าและบริการ และด้านบรรยากาศและสถานที่

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)”

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านสินค้าและบริการ				
1. สินค้ามีความหลากหลาย	4.48	0.574	มาก	3
2. สินค้ามีความแปลกใหม่ มีความคิดสร้างสรรค์	4.42	0.504	มาก	5
3. สินค้ามีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น	4.50	0.592	มาก	2
4. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของผู้ขาย	4.54	0.585	มากที่สุด	1
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนของผู้ขาย	4.36	0.580	มาก	6
6. สินค้าและบริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว	4.46	0.520	มาก	4
ในภาพรวม	4.46	0.580	มาก	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านบรรยากาศและสถานที่				
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.38	0.572	มาก	4
2. มีการจัดระเบียบร้านค้า ง่ายต่อการเดินใช้บริการ	4.36	0.552	มาก	5
3. มีการตกแต่งร้านค้า หรือการจัดเรียง สินค้าที่สวยงาม น่าสนใจ	4.60	0.590	มาก	1
4. มีการแบ่งโซนการจัดแสดงสินค้าและกิจกรรมนันทนาการ ที่เหมาะสม	4.45	0.580	มาก	2
5. มีการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น	4.40	0.520	มาก	3
6. มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย	4.33	0.568	มาก	6
ในภาพรวม	4.42	0.590	มาก	
ในภาพรวมทั้งหมด	4.44	0.520	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.2 รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศและสถานที่ ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.4

ด้านสินค้าและบริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของผู้ขาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาคือ สินค้ามีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ($\bar{X} = 4.50$)

ด้านบรรยากาศและสถานที่ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยมีการตกแต่งร้านค้า หรือการจัดเรียง สินค้าที่สวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ มีการแบ่งโซนการจัดแสดงสินค้าและกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.45$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแมในภาพรวม จำแนกตามโครงการที่ให้บริการ

โครงการ	ร้อยละ	Mean $\pm$ S.D.	ระดับความพึงพอใจ
โครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน	85.0	4.25 $\pm$ 0.511	มาก
โครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)”	88.8	4.44 $\pm$ 0.520	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแมในภาพรวม จำแนกตามโครงการที่ให้บริการ พบว่า โครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) หรือ คิดเป็นร้อยละ 85.0 และโครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม) ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) หรือ คิดเป็นร้อยละ 88.8

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ใน 2 โครงการ คือ 1) โครงการ “การบริการเต็มที่ได้ถึงบ้าน” ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) โครงการ “ส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดโต้เคี้ยว)” ในด้านสินค้าและบริการ ด้านบรรยากาศและสถานที่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ซึ่งมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 73.5 และมีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม จำแนกตามโครงการที่ให้บริการ พบว่า โครงการบริการเต็มที่ได้ถึงบ้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.0 และโครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดโต้เคี้ยว) ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.8

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการบริการเต็มที่ได้ถึงบ้าน” ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีกระบวนการทำงานเป็นทีมและการประสานงานที่ดี

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3.3 ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การบริการ

นอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชนมีความสม่ำเสมอ

4. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศและสถานที่

4.1 ด้านสินค้าและบริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยการให้บริการด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใสของผู้ขาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ สินค้ามีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น

4.2 ด้านบรรยากาศและสถานที่ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยมีการตกแต่งร้านค้า หรือ การจัดเรียง สินค้าที่สวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการแบ่งโซนการจัดแสดง สินค้าและกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประสานมิตร จำกัด.
- . (2552). รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. มปท.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปอ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
- จักรภัทร สมบัติมนต์. (2551). พระราชบัญญัติการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- ชัยยุทธ วัชรานนท์. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บัณฑิตอักษร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : บริษัท วี อินเตอร์ พรินต์.
- นิวัติ พ่วงสะอาด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ โครงการสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำชุมพร. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- บรรจบ กาญจกุล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- วรวิทย์ สิงห์นิล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบำบอ จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม)
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สโรชา แพร์ภาษา. (2549). การสำรวจ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี.
- สันติ วัดผ้าพับ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2559-2564). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาหลักสูตร.

สำนักบริการวิชาการ. (2559). โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อุชู เชื้อบ่อคา และคณะ. (2551). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกอก อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอหลังสวน

Vroom, W.H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964.

Wallestein, Harrey, A **Dictionary of Psychology** Maryland : Penquin Books, 1971.

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือกรอกข้อความตามความเป็นจริง

1.) เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2.) อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. 20 – 39 ปี

() 3. 40 – 59 ปี

() 4. 60 ปีขึ้นไป

3.) สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4.) ระดับการศึกษา

() 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ

() 2. ประถมศึกษา

() 3. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 4. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ

เทียบเท่า

() 5. อนุปริญญา/ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5.) อาชีพ

() 1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

() 2. ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

() 3. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

() 4. นักเรียน/ นักศึกษา

() 5. เกษตรกร

() 6. รับจ้างทั่วไป

() 7. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ

() 8. อื่น ๆ

6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 2. 5,000 – 10,000 บาท

() 3. 10,001 – 15,000 บาท

() 4. 15,001 – 20,000 บาท

() 5. สูงกว่า 20,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ละแม

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม
“โครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน”

ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในประเด็นต่าง ๆ
ต่อไปนี้เพียงใด

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ตามระดับความคิดเห็นของท่าน

ประเภทงานที่รับบริการ

- () 1. งานภาษีโรงเรือน
- () 2. งานภาษีป้าย
- () 3. งานภาษีบำรุงท้องที่

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
5. มีกระบวนการทำงานเป็นทีมและการประสานงานที่ดี					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. การให้ความสำคัญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
6. การพูดจาสุภาพ กริยามารยาท และมีอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาราชการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
3. ข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชนมีความชัดเจน และรวดเร็ว					
4. ข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชนมีความสม่ำเสมอ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน					
5. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม “โครงการส่งเสริมสินค้า OTOP ตลาดนัดชุมชน (ตลาดใต้เคี่ยม)”

ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้เพียงใด

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ตามระดับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสินค้าและบริการ					
1. สินค้ามีความหลากหลาย					
2. สินค้ามีความแปลกใหม่ มีความคิดสร้างสรรค์					
3. สินค้ามีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น					
4. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของผู้ขาย					
5. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนของผู้ขาย					
6. สินค้าและบริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบรรยากาศและสถานที่					
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2. มีการจัดระเบียบร้านค้า ง่ายต่อการเดินใช้บริการ					
3. มีการตกแต่งร้านค้า หรือการจัดเรียง สินค้าที่สวยงาม น่าสนใจ					
4. มีการแบ่งโซนการจัดแสดงสินค้าและกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสม					
5. มีการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น					
6. มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ – ชุมพร
ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
โทรศัพท์ : (077) 544068 โทรสาร : (077) 544068

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยัญญาก็ค หล้าแหล่ง
อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ – ชุมพร
ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
โทรศัพท์ : (077) 544068 โทรสาร : (077) 544068
E-mail : aj.pu@hotmail.com