องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

www.tapsadet.go.th

การสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก"องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ"

อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ประจำปี พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

เสนอ

ตำบลทัพเสด็จ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ. 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลตาพระยา มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตาพระยาโดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจของการให้บริการ ประกอบด้วย

1) งานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

2) งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ

3) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น

4) งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5) งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลตาพระยาทั้ง 5 ด้าน ภารกิจละ 80 คน รวม 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจง ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ระดับ
1) งานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียน ราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	4.82	.469	96.65	มากที่สุด
2) งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและ การโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ	4.77	.435	95.62	มากที่สุด
3) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.85	.465	97.07	มากที่สุด

4) งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ	4.77	.440	95.53	มากที่สุด
5) งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้าน จัดเก็บและพัฒนารายได้	4.79	.447	96.03	มากที่สุด
รวม	4.79	.447	96.03	มากที่สุด

ารสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้านอยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.03 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.07 รองลงมางานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียน ราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.65 งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและ การโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.62 และงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.53และงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้าน จัดเก็บและพัฒนารายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.03 ตามลำดับ

คำนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน ตำบลทัพเสด็จ จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์สระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการ ให้บริการผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับตำบลทัพเสด็จในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

อาจารย์ ดร. จารุนันท์ ไชยนาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	14
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	14
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	15
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	15
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	17
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	17
2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	25
2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	29
2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)	34
2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ	39
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ	53
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข่อมูล	55
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.1. ผลการศึกษางานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	58
4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	63

4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ..... 67
4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการ สาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น..... 70
4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ 74
4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ 78
5. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน..... 82
6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด 85
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ 82
5.1 สรุปผลการศึกษา..... 82
5.2 อภิปรายผล..... 83
5.3 ข้อเสนอแนะ..... 85
บรรณานุกรม 92
ภาคผนวก 99
ภาคผนวก ก. ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม
ภาคผนวก ค ผู้ดำเนินการวิจัย

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2-1	รายงานสถิติจำนวนประชากรของตำบลทัพเสด็จ จำนวน 12 หมู่บ้าน.....	43
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	58
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	59
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	59
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	61
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ.....	61
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ.....	62
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนงานที่มาติดต่อขอรับบริการกี่ครั้งต่อปี	62
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละและระดับของความพึงพอใจต่อ กระบวนการให้บริการ	63
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละและระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	64
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	65
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	66
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อ กระบวนการให้บริการ	67
ตารางที่ 15	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	68
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	69
ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	70
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึง	

สารบัญตาราง

หน้า

	พอใจต่อ กระบวนการให้บริการ.....	71
ตารางที่ 19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	72
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	73
ตารางที่ 21	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	74
ตารางที่ 22	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อ กระบวนการให้บริการ	75
ตารางที่ 23	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	76
ตารางที่ 24	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	77
ตารางที่ 25	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	78
ตารางที่ 26	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อ กระบวนการให้บริการ	79
ตารางที่ 27	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	80
ตารางที่ 28	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	81
ตารางที่ 29	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	82
ตารางที่ 30	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	83
ตารางที่ 31	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจ ด้านบริการสาธารณะ	83

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 32	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	84
ตารางที่ 33	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวม ของการให้บริการงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ	85
ตารางที่ 34	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้	86
ตารางที่ 35	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด.....	86

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 แผนที่ตำบลทัพเสด็จ 41

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาและความท้าทายของประเทศไทยตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาและปฏิรูปประเทศที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น คือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขของประเทศให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน และการพัฒนาความเข้มแข็งของท้องถิ่นตามรูปแบบการปกครองในระบอบประชาธิปไตยในพื้นที่ให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา ความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ” ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

(1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

(2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความสามารถในการแข่งขัน

(3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านพัฒนาและเสริมสร้าง ศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

(4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

(5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

(6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

ซึ่งในยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 6 มีประเด็นที่สำคัญ คือ ภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ส่งเสริมการกระจายอำนาจ และสนับสนุนบทบาทชุมชนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล โดยเปิดโอกาสให้มีการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมีระบบภาษีและรายได้ของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม สามารถพัฒนารายได้และทุนเพื่อดำเนินกิจกรรมในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ร่วมกับชุมชนท้องถิ่นมุ่งผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการของคนทุกกลุ่มทุกวัย และทุกเพศสภาวะในท้องถิ่น โลกในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่รวดเร็วหลากหลาย และรุนแรง ซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงก็คือ “กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” ประเทศไทยในฐานะส่วนหนึ่งของ

ประชาคมโลกก็ได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดในทุกมิติทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นทั้งโอกาส กับดัก และความท้าทายที่ประเทศไทยต้องผ่านไปให้ได้ ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องปรับตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ก้าวเดินต่อไปของประเทศไทยเราจะต้องระเบิดจากข้างใน ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในและการดำเนินการพัฒนาประเทศตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พร้อมกับการเชื่อมโยงไปสู่ประชาคมโลกเพื่อก้าวสู่ความเป็นสากล กลไกที่มีความสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนประเทศ คือกลไกประชารัฐที่จะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยอาศัยส่วนร่วมจากทุกภาคฝ่าย ทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อสารมวลชน ประชาชน และภาคเอกชน ที่จะต้องสานพลังความร่วมมือ ผนึกกำลังขับเคลื่อนประเทศไทยภาครัฐจะต้องปรับตัวให้เข้ากับเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัลโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเปิดกว้างและเชื่อมโยงกันเป็นภาครัฐที่มีสมรรถนะสูงสู่ประเทศไทย 4.0 บทบาทของท้องถิ่น ในการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ท้องถิ่น ในฐานะกลไกหลักกลไกหนึ่ง ซึ่งมีบทบาทสำคัญยิ่งในการดำเนินการ คำถามสำคัญสำหรับท้องถิ่น คือ

1) จะบริหารจัดการเพื่อเตรียมตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างไร

2) จะมีบทบาทในการขับเคลื่อนประเทศไทยอย่างไร

ประการแรก คือ การพัฒนาทุนมนุษย์ โดยการสร้างคนในท้องถิ่นให้มีศักยภาพ ความรู้และทักษะ เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีสำนึกรักท้องถิ่น ดำเนินชีวิตด้วยความพอเพียง และมีคุณธรรมจริยธรรม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างคนไทย 4.0 เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต นอกจากนี้ท้องถิ่นยังมีบทบาทในการส่งเสริม Local Start Up ในอดีตที่ผ่านมานักธุรกิจหน้าใหม่จำนวนไม่น้อยต้องเผชิญหน้ากับ การทำมาก-ได้น้อย ท้องถิ่นจึงต้องมีบทบาทในการส่งเสริม Local Start Up ให้ดำเนินธุรกิจ ทำน้อย-ได้มากโดยขับเคลื่อนธุรกิจด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยมีท้องถิ่นทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ส่งเสริม สนับสนุน และแสวงหาโอกาส นอกจากนี้ โครงสร้างทางเศรษฐกิจของไทยวางอยู่บน 3 เสาหลัก คือ การเกษตร (Farmer) อุตสาหกรรม (Industry) และการบริการ (Service) ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนทางเศรษฐกิจ และเป็นโอกาสพัฒนาไปสู่ การเป็น Smart Farmer, Smart Industry, และ Smart Service โดยจุดแข็งและจุดขายของสังคมไทย ประกอบด้วยการมีใจรักบริการ ความหลากหลายทางชีวภาพ และความหลากหลายทางวัฒนธรรมโดยท้องถิ่นต้องพัฒนาตนเองให้เป็นท้องถิ่นที่เข้มแข็ง ควบคู่ไปกับการส่งเสริมประชาชนให้เป็นประชาชนที่เข้มแข็งเพื่อร่วมกันพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด รวมพลังเพื่อขับเคลื่อนในระดับภาค ซึ่งต้องผนึกกำลังสร้างเครือข่ายการพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่“ประเทศไทย 4.0” ประการที่สอง ท้องถิ่นจะต้องเชื่อมโยงสู่ประชาคมโลก พัฒนาตนเองให้มีมาตรฐานอยู่ในระดับสากล โดยคุณลักษณะของท้องถิ่น 4.0 นั้น ประกอบด้วยกัน 4 ประการ ได้แก่

1. Moral ท้องถิ่นจะต้องมีธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบ ได้มีมาตรฐานเป็นธรรมเพื่ออำนวยความสะดวก และมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินงาน

2. Active ท้องถิ่นจะต้องมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงพร้อมเรียนรู้มุ่งผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพ

3. Creativeท้องถิ่นจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ บนฐานความรู้ คิดนอกกรอบริเริ่มต่อยอดเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการสาธารณะ

4. Strong ท้องถิ่นจะต้องมีความเข้มแข็งในตนเอง ทั้งในการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะให้ได้มาตรฐาน มีสถานภาพทางการคลังที่มีเสถียรภาพ และมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561)

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น(Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่น ถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใดๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคม วัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัย แห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหาร การเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะ ระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดย

ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization) คือ การจัดระเบียบการปกครองซึ่งรัฐหรือส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างซึ่งเดิมราชการบริหารส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น โดยราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลเท่านั้น ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการ ซึ่งสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น เป็นที่ทราบและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดตั้งขึ้นโดยมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันทั่วประเทศแต่ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปอาจจะมีหลายประเภท ก็ได้ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (นคร/เมือง/ตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ คือ จะมีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้งรูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะการบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณเป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ

(2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะหรือองค์ประกอบบางประการแตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วๆ ไป ความแตกต่างนี้สืบเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้นๆ เอง เช่น เป็นท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจมาก เป็นท้องถิ่น ที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น หรือเป็นท้องถิ่นที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมีนักท่องเที่ยว จำนวนมาก เป็นต้น โดยลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้นทำให้การใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปไม่เหมาะสม ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการคิดค้นหารูปแบบการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษของประเทศไทยจะมีอยู่ ด้วยกัน 2 ประเภท คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป การปกครองท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการ บริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ซึ่งรัฐธรรมนูญไทย ปีพ.ศ. 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดภารกิจของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้แก่ การจัดบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ การจัดการศึกษา การสาธารณสุข การจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งบัญญัติหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองท้องถิ่นอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 250 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพ.ศ. 2560 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ โดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ผลจากรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลง ไปจากเดิมกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบ การจัดบริการสาธารณะในระดับชุมชนส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบ การดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแล การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้านและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค จึงนับว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในทางที่ดีขึ้นมาโดยตลอด แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐาน และวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองได้มีส่วนได้ ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียง สนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้นทำให้เกิดความรับผิดชอบเกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิ ผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหา และความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมืองการปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไปและยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเอง และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง

มาตามลำดับจนถึงปัจจุบันโดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาลมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงิน การคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2548)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัฒน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกันไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและ ความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่าเช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นทั้งในด้านการพัฒนาพื้นที่ การจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตย ที่รากฐาน และนับตั้งแต่กระแสของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วง พ.ศ.2540 เป็นต้นมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปรับตัวและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ นอกจากนั้นด้วยบริบทใหม่ของประเทศและสถานการณ์โลกได้กลายเป็นภาวะคุกคามและความท้าทายใหม่ของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภัยพิบัติ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งความขัดแย้งทางการเมือง ซึ่งประเด็นเหล่านี้มีผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ภายใต้บริบทเหล่านี้ผู้นำและบุคคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนากระบวนทัศน์ใหม่ในการทำงาน เพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมโลก Digital Economy บนพื้นฐานของการพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบ Digital &

Innovation for Green Society ตามกระแสหลักสากลในบริบทประเทศไทย พร้อมด้วยการปรับระบบคิดให้ทันต่อพัฒนาการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งคือหัวใจ เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัลตามมาตรฐานสากลอันเป็นจุดมุ่งหมายเชิงวิสัยทัศน์ในการพัฒนาเพื่อก้าวสู่สังคมยั่งยืน Smart City

การกระจายอำนาจการปกครองของไทยได้ให้อิสระทางการปกครองของท้องถิ่นอย่างมาก เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แสดงบทบาทการพัฒนาของตนให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญกับประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมทั้งทางการเมืองและการบริหารมากขึ้น การกระจายอำนาจเป็นแนวคิดที่ต้องการให้รัฐมีทั้งความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) และมีการพัฒนา(Development)เพื่อให้มีความเป็นประชาธิปไตยในกระบวนการสร้างประชาธิปไตยก็ให้มีการกระจายอำนาจที่เป็นกลไกหนึ่งในการนำไปสู่เป้าหมาย โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในระดับท้องถิ่น ปัจจุบันนี้หลายพื้นที่จึงมีการบริหารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเกิดเป็นนวัตกรรมท้องถิ่นที่หลากหลาย กลไกของท้องถิ่นจะมีส่วนสำคัญอย่างมากในการช่วยจัดทำบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีการประสานความขัดแย้งต่างๆในท้องถิ่นลงได้ (นันธิดา จันทร์ศิริ, 2558)

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเพียงประเทศเดียว ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาทุกประเทศมีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของภาครัฐส่วนหนึ่งจะประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะต้องวัดความรู้สึก แตกต่างจากการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่จะวัดจากผลกำไรขาดทุนที่เกิดจากการดำเนินการตลอดทั้งปีซึ่งจะแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง แต่การประเมินความพึงพอใจอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะมาใช้กับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะโดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ้งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ้งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ภารกิจ สำคัญของภาครัฐส่วนหนึ่ง คือ การมุ่งส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าระบบราชการ ซึ่งเป็นแนวคิดรัฐประศา

สนศาสตร์ในยุคดั้งเดิมไม่ได้เป็นหนทางเดียวที่จะแบ่งแยกสินค้า (Goods) และบริการต่างๆ (Services) ขณะที่การจัดการภาครัฐแนวใหม่เน้นกลไกตลาด และระบบการจัดการที่มีความยืดหยุ่นในการส่งมอบบริการสาธารณะมากขึ้น ในอีกด้านหนึ่งทั้งมุมมองในทางรัฐประศาสนศาสตร์ และความรู้ความเข้าใจของคนส่วนใหญ่มองว่า รัฐบาล นักการเมือง ข้าราชการระดับสูง เป็นผู้คิดและตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารและการจัดบริการสาธารณะต่างๆ แต่เพียงฝ่ายเดียวในรูปของนโยบายสาธารณะ และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขณะที่ประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการสาธารณะนั้นๆ ซึ่งข้อเท็จจริงคือการบริการสาธารณะเหล่านั้นอาจจะมีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เนื่องด้วยสภาพบริบทและปัญหาแต่ละชุมชนท้องถิ่นแตกต่างกันไป นับตั้งแต่ศตวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา กระแสการบริหารงานภาครัฐให้ความสนใจกับกรอบแนวคิดการดำเนินการที่เรียกว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนเสียจนมีผลให้การจัดการภาครัฐแนวเก่า (Old Public Administration) เกิดความบกพร่องล่าช้า และไม่สามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองพลวัตของการเปลี่ยนแปลงได้ อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกันการจัดการภาครัฐแนวใหม่มุ่งเน้นไปที่การจัดการแบบธุรกิจเอกชน ทั้งยังลดทอนและพุ่งเป้าไปที่การกระจายอำนาจของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งละเลยความจริงที่ว่าประชาชนนั้นไม่ใช่ลูกค้า หากแต่เป็นพลเมืองที่มีความห่วงใยในประโยชน์สาธารณะและมีจิตบริการสาธารณะอยู่ในตนเอง ซึ่งข้อสมมุติฐานดังกล่าวเป็นหัวใจของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ที่ให้ความสำคัญกับความเป็นพลเมือง (Citizenship) จึงอาจกล่าวได้ว่ากรอบแนวคิดของรัฐประศาสนศาสตร์แบบเดิมไม่เพียงพอต่อพัฒนาการของสังคมระบอบประชาธิปไตย เช่นในปัจจุบันแล้ว แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง (Civic Public Administration) จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้ โดยสนับสนุนการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการบ้านเมือง เพื่อให้การดำเนินการทางสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและยังเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาธรรมาภิบาลที่ยืดเยื้อมานานประกอบกับมุ่งสร้างให้มีการปกครอง ตนเอง (Self-Government) อันเป็นแนวทางประชาธิปไตยที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนกลายเป็น “พลเมือง” ได้อย่างเต็มภาคภูมิการที่ประชาชนมีสำนึกพลเมืองและเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การบริหารงานบ้านเมืองเพิ่มมากขึ้นถือเป็นนิมิตหมายที่ดีในสังคมไทย ทว่าวัฒนธรรมความเป็นไทยที่ฝังลึกมาช้านานควรได้รับการเปลี่ยนแปลงด้วย เพื่อเพิ่มความเป็นพลเมืองของประชาชนไทยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมเป็นฟันเฟืองสำคัญในการสนับสนุนการบริหารภาครัฐไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและ

อากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ

1) อิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการโดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยว และความมีเอกภาพของประเทศ

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลาง และบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบ ติดตามประเมินผล

3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ

6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนสำคัญในการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรง เป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่

ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหาและร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริการ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง โดยจัดทำแผนและดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านแหล่งน้ำ ด้านการเมือง ด้านการให้บริการ และ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาท อันสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตของประชาชน อีกทั้งมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะดำเนินงานโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ทั้งในการแก้ปัญหาการตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตของประชาชน และการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ข้างต้นจะทราบได้จากชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยรับทราบได้จากเจตคติที่ดีและความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน โดยประชาชนเป็นศูนย์กลางและเพื่อประชาชนในท้องถิ่น จึงมีหน้าที่ดำเนินงานภายในให้บรรลุวิสัยทัศน์ ตามยุทธศาสตร์ชาติ ทั้ง 6 ด้าน ภายในกรอบตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2542 ตามมาตราต่างๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำ เช่น การจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมฯลฯมาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรม ในครอบครัว คุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม ฯลฯนอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 อาทิเช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาสการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติ และอยู่ใกล้ชิดกับ

ประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่างๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในแต่ละพื้นที่นั้นๆดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ องค์กรปกครองสวนท้องถิ่นเป็นองค์กรของภาครัฐที่นำหลักการบริหารงานตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งบริหารจัดการโดยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่าต่อการดำเนินงาน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551) ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายและอ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก และแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐ คือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management:NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่ โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของ ภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ ฉะนั้นรัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549)

กฎหมายได้กำหนดภาระหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย และความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคม สงเคราะห์และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่นๆ ได้ตามสมควร ดังนั้นภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมืองด้วยเช่นกัน ในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดงที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหารภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการผู้เสียภาษี ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามา

มีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบของรัฐ คือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจนอกจากความรับผิดชอบของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548) ในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการ ให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบ ภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศ และการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น การประเมินทั้ง 4 มิตินี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษบำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการ ในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่า ต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

จากที่กล่าวมาในข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติข้างต้นนั้น การประเมินผล

การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามกิจกรรมของงานบริการ หรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย คือ

1) ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2) ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3) ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี และ

4) ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่น และให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรงซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการอันจะ

ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับบริการ และเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐาน ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการองค์กรปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานในแต่ละโครงการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา : การสำรวจครั้งนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ 4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนการดำเนินงานในแต่ละโครงการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น และปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่: การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำนวน 400 คน ใน ๔ องค์ประกอบของการให้บริการ 5 ภาระกิจ ได้แก่ 1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ขอบเขตด้านระยะเวลา: การวิจัยครั้งนี้ เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2566

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานในแต่ละโครงการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม
4. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายข้อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายข้อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 ภารกิจ ได้แก่

งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

งานที่ 4 งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

บทที่ 2
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จังหวัดสระแก้ว ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจเป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรมการแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิดเห็นของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งที่ได้รับ ทั้งในลักษณะของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ทั้งในประเด็น ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึก ซึ่งสนองตอบความต้องการ ความคาดหวังที่มีต่อสื่อต่างๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ดิเรก ฤกษ์หร่าย (อ้างถึงในอรวรรณ เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติ ปรีดีดิลก (อ้างถึงในอรวรรณ เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อที่มีในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุย จำปาเทศ (อ้างถึงในนิภาพรรณ แก้วปัญญา, 2542: 52) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอรเซน (A day & Anderson, 1975 อ้างถึงในอนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542: 4) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

มอร์ส (Mors อ้างถึงในณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความ ไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540: 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น ๆ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542: 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วก็อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542: 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

กิตติมา ปรีดีดิลก (2534: 321-322 อ้างถึงในวุฒิไกร ดวงพิกุล, 2551: 6) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจจากการบริการทั้งองค์การของรัฐและเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ คณะผู้วิจัยจึงสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึก

ของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจจากการได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตน หรือความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ทำให้ลูกค้าเกิดความ พึงพอใจปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็ว ว่องไว เมื่อมนุษย์มีความต้องการอาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิว เมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เรามีก็จะเปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้มีท่าทีในการตอบสนองความต้องการ และนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลังเมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมาก เป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ, 2517: 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความ พึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นอกจากความหมายและแนวคิดความพึงพอใจดังกล่าวในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คณะผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจซึ่งมีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1947) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์มี 5 ลำดับขั้นดังนี้

1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่นต้องการอาหารให้อิ่มท้องเครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อนหนาวและอุดจากตายารักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัยความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรเทาความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้วจะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตัวเองเพิ่มขึ้นต่อไป

3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์เริ่มมีความรักต้องการความรักจากผู้อื่น

4 ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้ความต้องการทางร่างกายความปลอดภัยความรักและเป็นเจ้าของแล้วและต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่นต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น

5.ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตัวเอง (self- actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายหลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเองหันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp. 507-532) ได้เสนอทฤษฎี E.R.G. โดยปรับปรุงแนวคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์จากความต้องการ 5 ลำดับเป็นความต้องการ 3 ลำดับคือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence need: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับด้านร่างกายและวัตถุในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่สุขสบายและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆที่อยู่รวมกันในสังคม

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้รับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเขาเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

เฟรกเดอร์ริก เฮอร์ซเบริก (Frederick K. Herzberg, 1959) ได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงานประกอบด้วยปัจจัย 2 กลุ่มคือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักที่จะปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยอันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปราบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะเป็นจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงความยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจากแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้ได้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมได้รับการฝึกอบรม

2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance of Hygiene Factor) หมายถึงปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับ

บุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึงเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (P0ssibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation superior, Subordinate and Peers) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาวาจาที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีการทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สถานภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึงสภาพทางกายภาพของงานเช่นแสงเสียงอากาศชั่วโมงทำงานรวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆเช่นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้จากงานในหน้าที่เช่นการที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้ไม่มีความสุขไม่มีไม่พอใจกับการทำงานในที่ใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา(Supervision-Technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจอาจสามารถแก่กล่าวได้ว่าทั้งสองทฤษฎีนั้นมีความสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรเนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำรงชีวิตเมื่อมาติดต่อขอรับบริการจึงมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองความต้องการนั้นเป็นสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆที่ต้องการให้บริการกับผู้บริการนั้นการมีแรงจูงใจการปฏิบัติงานในทั้งในส่วนของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นสิ่งสำคัญที่จะเสริมสร้างให้ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการดังนั้นทั้ง 2 ทฤษฎีจึงมีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538, หน้า 5 - 8 อ้างถึงในเทศบาลนครอุบลราชธานี, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. สถานบริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจทางด้านให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัตว์เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5. ขบวนการบริการเป็นวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพเช่นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมสายการบินการใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติการใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

จากแนวคิดปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการอาจสามารถสรุปได้เป็น 3 ปัจจัยคือปัจจัยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานปัจจัยในด้านสถานที่ตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสถานที่บริการซึ่งปัจจัยทั้ง 3 นี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจนั้นเป็นการกระทำเพื่อวัดความรู้สึกความคิดจากสิ่งที่ได้รับในเรื่องใดเรื่องหนึ่งสำหรับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรจน์ ชัยยะสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่อยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดจาสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการเป็นต้นการวัดความพึงพอใจวิธีนี้ผู้ว่าจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สำหรับในส่วนของประเด็นที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มิลเล็ต (Millet, 1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือการให้บริการที่มีความยุติธรรม

2. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากแนวคิดการวัดระดับความพึงพอใจดังกล่าวอาจสรุปได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้นมีวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 วิธีได้แก่การให้การใช้แบบทดสอบ การสัมภาษณ์ในการสังเกตซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธีสำหรับประเด็นที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียมรวดเร็วทันต่อเวลาเพียงพอกับความต้องการมีความต่อเนื่องและการพัฒนางานบริการอยู่อย่างสม่ำเสมอหากนำวิธีการทั้ง 3 วิธีและประเด็นของการให้บริการมาใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสมก็จะสามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งที่พอใจและไม่พอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้นได้

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถานพุทธศักราช 2525 (2539: 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นลักษณะของงานบริการ

1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตนสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4) บริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวันเวลาใด ก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลานัด

ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ (2540: 1 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการ ดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

ปรัชญา จันทราภัย (2542: 11 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมรา ผูกบุญเชิด (2539: 1 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและด้านอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน

สุภาพร คำหมื่น (2544: 5 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 8) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่าย หนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม และกระบวนการให้บริการอาจจะเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตามการบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 215 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 8) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้

สรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เคสและเดเน็ท (Cass and Danet อ้างถึงในโสภณ พึงชัย, 2537: 23) มีความเห็นว่าการให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1) ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2) ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

3) ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

5) การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

6) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.2.3 คุณภาพบริการ

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างถึงในปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์, 2543 ค: 11 - 3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน

7) ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกาย ความปลอดภัยทางด้านการเงิน และการรักษาความลับของลูกค้า

9) ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น มีใบเสร็จ รายการสินค้า และสิ่งอำนวยประโยชน์ต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1) ด้านวัตถุนิสัย (Objectivity) เกิดจากการวัดปริมาณและคุณภาพของบริการ

2) ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้และการใช้วิจารณญาณของแต่ละบุคคล

การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม

ทิพาวดี เมฆสวรรค (2539: 19-20 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 8) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ จะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (accessibility and convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่ายไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน

3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (accuracy)

4. การให้บริการที่รวดเร็ว (timeliness)

5. การให้บริการที่ปลอดภัย (safety)

2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

2.3.1 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด

โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็จะต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สงวัย ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ปธาน สุวรรณมงคล (2540: 7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนั้นเป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2.3.2 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย กฎหมายหรือหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า “ภายใต้การการบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำการบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้อีกในมาตรา 274 วรรค1 โดยกล่าวว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย”

นอกนอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสังคม และวัฒนธรรมว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติกฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรืออนามัยของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

2.3.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ, 2553: 13-15)

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

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

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจัดกระจายออกไป อันจะ

นำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักเคลื่อนไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีกในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่นเป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญ และคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการ

กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมีระดับที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดี่ยวก็ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

2.4.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุญธรรม นวธนพงศ์ (2547: 11 อ้างถึงใน ธรรมรงค์ ศรีทอง, 2552: 23-26) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นโดยการดำเนินงานใช้หลักการปกครองตนเองภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่ในการบริการประชาชนด้านการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมตามที่กฎหมายกำหนด

2.4.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีสมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแยกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งละ 1 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

- ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน
- ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 3 คน
- ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 3 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 2 คน

- ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 4 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด 2 เขตเลือกตั้งแรก ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกเขตเลือกตั้งละ 1 คน

- ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 5 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก 1 คน (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปรับปรุงฉบับที่ 7), 2562: 152-153)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม

3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

4. เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

5. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

6. ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

7. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้

8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่ง เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน เป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 2 วาระ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้ง เมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับตั้งแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้นับเป็น 1 วาระ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และลูกจ้างนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

4. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎรนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

3) ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายประจำ)

โกวิทย์ พวงงาม (2548: 1-26 อ้างถึงใน ธรรมรงค์ ศรีทอง, 2552: 28-31) การแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อเหมาะสมกับภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ออกอย่างน้อย 3 ส่วน ได้แก่

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

3) ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธาหรือนายช่างโยธาส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบล คือบุคลากรหลักที่ทำงานให้องค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นคล้ายพนักงานเทศบาล นอกจากนั้นจะมีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องในการมีลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภารหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายที่กว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนี้

1.1) หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

(7) คุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร

1.2) หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

(1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4)ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์

(6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

(7) บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(8) การคุ้มครอง ดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน

(9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

(12) การท่องเที่ยว

(13) การผังเมือง

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

(2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

(3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

(5) การสาธารณูปการ

(6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ

(7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

(8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(9) การจัดการศึกษา

(10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

(13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(14) การส่งเสริมกีฬา

(15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

(18) การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

(19) การการศึกษา การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

(20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน

(21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

(22) การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์

(23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

(25) การผังเมือง

(26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

(31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ

วิสัยทัศน์ - พันธกิจ

“ ทัพเสด็จน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพ ประกอบอาชีพมั่นคงและชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ”

พันธกิจ

1. จัดให้มีการดำเนินการให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ในสังคมอย่างปกติสุข
2. ให้การดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาชน
3. อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปะ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม
4. ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และการให้บริหารในความจำเป็นพื้นฐานแก่ชุมชนอย่างทั่วถึง

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

1. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ
2. ส่งเสริม สนับสนุนการมีสุขภาพดีถ้วนหน้า
3. ส่งเสริม และพัฒนาอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ของชุมชน ท้องถิ่น
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ต่อการพัฒนาท้องถิ่น
5. อนุรักษ์ พัฒนา ฟื้นฟู ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสิ่งแวดล้อม
6. เสริมสร้าง ปรับปรุง พัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน และการให้บริการในความจำเป็นพื้นฐาน

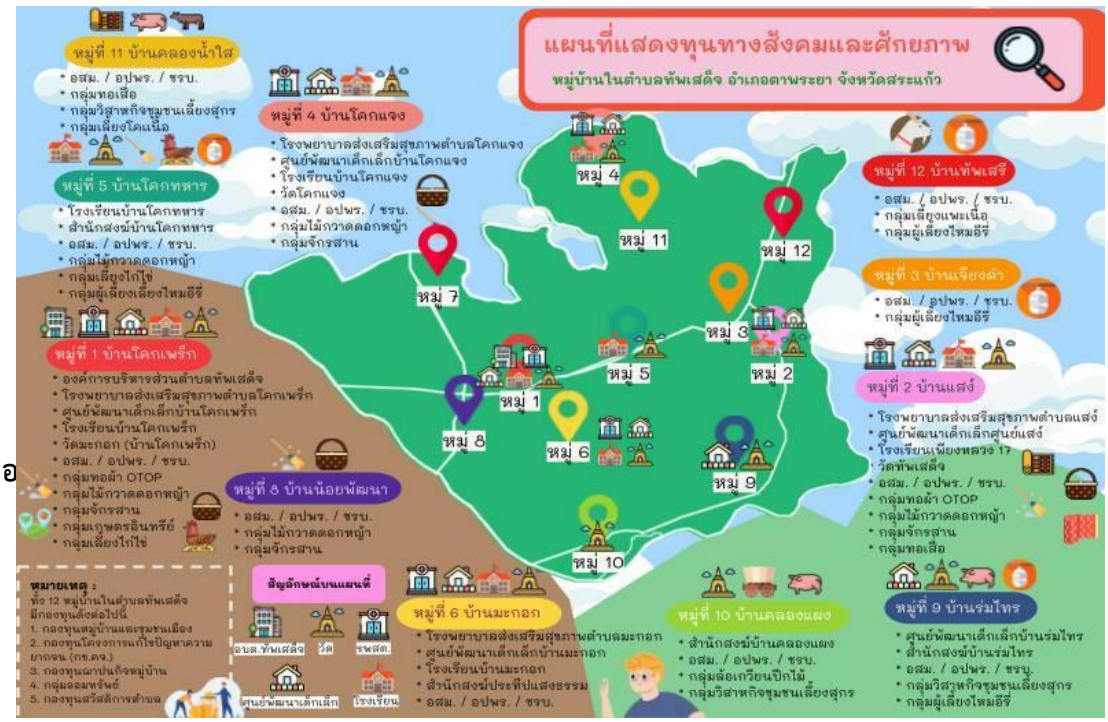
สภาพทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง เขตการปกครอง อาณาเขต

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ตั้งอยู่ที่ 154 บ้านน้อยพัฒนา ตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว บริเวณทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 348 ห่างจากตัวจังหวัดสระแก้วประมาณ 105 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอตาพระยา ประมาณ 4 กิโลเมตร ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อ พ.ศ. 2539

อ



ภาพที่ 1 แผนที่ตำบลทัพเสด็จ

เนื้อที่

ตำบลทัพเสด็จ มีเนื้อที่โดยประมาณ 50,000 ไร่ หรือ 80 ตารางกิโลเมตร

ภูมิประเทศและสภาพภูมิอากาศ

พื้นที่โดยส่วนใหญ่ของตำบลทัพเสด็จ มีสภาพเป็นที่ราบลาดเอียงไปทาง ทิศตะวันออก สู่ประเทศกัมพูชา ซึ่งปริมาณน้ำจากธรรมชาติที่มีอยู่จะไหลลง สู่ประเทศกัมพูชาตลอดจนไม่สามารถกักเก็บน้ำไว้ได้ ประกอบกับสภาพดิน เป็นดินดาน ลักษณะดินไม่อุ้มน้ำทำให้มีปัญหาเรื่องภัยแล้งอย่างต่อเนื่อง

ภูมิอากาศ เป็นแบบร้อนในช่วงฤดูร้อน มีความชื้นในอากาศน้อย และมีปัญหาภัยแล้งต่อเนื่อง ปริมาณน้ำฝนน้อยมี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่กลางเดือนมกราคม – กลางเดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม – กลางเดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม – กลางเดือนธันวาคม

อุณหภูมิ เนื่องจากจังหวัดสระแก้วลึกเข้าไปในแผ่นดินจึงมีอากาศร้อนมากกว่าจังหวัดอื่นที่อยู่ตามชายฝั่งทะเล ในฤดูร้อน และมีอากาศเย็นกว่าจังหวัดที่อยู่ติดชายฝั่งในฤดูหนาว โดย มีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปี 27.9 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 33.6 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 23.6 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงที่สุดอยู่ใน เดือนเมษายน โดยอุณหภูมิสูงที่สุดที่เคยตรวจวัดได้คือ 42.2 องศาเซลเซียส และมีอุณหภูมิต่ำที่สุดที่เคยตรวจวัดได้ 7.6 องศาเซลเซียส

ปริมาณน้ำฝน อำเภอตาพระยามีปริมาณฝนรวมต่ำกว่า 1,200 มิลลิเมตร เนื่องจากอิทธิพลของแนวเทือกเขาจันทบุรีซึ่งอยู่ทางตอนล่างของจังหวัด ทำให้พื้นที่ทางตะวันออกของเทือกเขาเป็นพื้นที่ที่มีฝนน้อยกว่าทางตอนบนของจังหวัดโดยอำเภอตาพระยามีแนวเทือกเขาที่ ต่อเนื่องมาจากเทือกเขาสันกำแพงกั้นอยู่ซึ่งทอดเป็นแนวยาวจาก ทิศตะวันตกเฉียงเหนือไปยังทิศตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้พื้นที่บริเวณอำเภอตาพระยา เป็นพื้นที่อับฝนจึงมีฝนน้อยกว่าบริเวณอื่น ๆ โดยมีปริมาณฝนรวมตลอดปีเพียง 800 มิลลิเมตร

ข้อมูลด้านสภาพพื้นฐานทางเกษตรกรรมของตำบล

ข้อมูลด้านสภาพพื้นฐานด้านเกษตรกรรมของตำบลทัพเสด็จ เนื่องจากตำบลทัพเสด็จเป็นพื้นที่อับฝนดังนั้นสภาพโดยทั่วไปในด้านเกษตรกรรมจึงมีความเหมาะสมน้อยสรุปได้ดังนี้

ดิน	มีสภาพเป็นดินด้านที่ไม่อุ้มน้ำไม่เหมาะแก่การเกษตร
น้ำ	สภาพคลองตื้นเขินทำให้มีปัญหาการขาดแคลนน้ำ ถึงจะมี การขุดสระน้ำมาก แต่นำน้ำไปใช้ประโยชน์ได้น้อย เนื่องจากน้ำขุ่นไม่ตกตะกอน
ป่าไม้	ไม่มีสภาพป่าไม้อยู่ในพื้นที่เนื่องจากการบุกรุกของประชาชน แต่มีพื้นที่สาธารณะที่จะสามารถฟื้นฟูการปลูกป่าได้

ในพื้นที่ตำบลทัพเสด็จมีจำนวนประชากรในเขตประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 2,762 ครัวเรือน และส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรมแบ่งเป็น

ทำนา	3,906	ไร่
ปลูกมันสำปะหลัง	4,703	ไร่
ปลูกพืชอื่น	500	ไร่
เลี้ยงสัตว์	120	ไร่
ที่อยู่อาศัย	4,345	ไร่

เขตการปกครอง

เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ มีจำนวน 12 หมู่บ้าน

ตารางที่ 2-1 รายงานสถิติจำนวนประชากรของตำบลทัพเสด็จ จำนวน 12 หมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	ประชากร	พื้นที่อยู่อาศัย (ไร่)
1	โคกเพร็ก	313	204	182	386	510
2	แสง์	226	112	165	277	335
3	เจียงดำ	180	176	176	352	340
4	โคกแจง	176	88	108	196	370
5	โคกทหาร	237	176	221	397	400
6	มะกอก	315	201	239	440	560
7	โคกสะอาด	144	128	138	266	280
8	น้อยพัฒนา	205	206	197	403	290
9	ร่มไทร	224	151	160	311	310
10	คลองแผง	188	89	101	190	230
11	คลองน้ำใส	187	114	143	257	320
12	ทัพเสรี	270	175	155	330	450
รวม		**2,611**	**1,820**	**1,985**	**3,805**	**4,395**

ข้อมูลประชากร

- จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 2,611 ครัวเรือน
- ความหนาแน่นของประชากร 110 คน/ตร.กม.
- จำนวนประชากรในเขตประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 1,725 ครัวเรือน
  - ทำนา 36,906 ไร่
  - ปลูกมันสำปะหลัง 4,703 ไร่
  - ปลูกพืชอื่น 500 ไร่

- เลี้ยงสัตว์	120	ไร่
- ที่อยู่อาศัย	9,158	ไร่

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

- จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 2,683 ครัวเรือน
- ความหนาแน่นของประชากร 110 คน/ตร.กม.
- จำนวนประชากร พ.ศ. 2562 ประชากรชาย 4,363 คน หญิง 4,443 คน รวม 8,806 คน
- จำนวนครัวเรือน 2,704 ครัวเรือน

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

โครงสร้างเศรษฐกิจและรายได้ของประชากร

ประชากรในพื้นที่ตำบลทัพเสด็จส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

ก. ทำนา	36,906	ไร่
ข. ทำไร่	4,703	ไร่
ง. เลี้ยงสัตว์ (โค,กระบือ,สุกร,เป็ด,ไก่	120	ไร่
จ. อุตสาหกรรมครัวเรือน	50	ไร่

พาณิชยกรรมและบริการ

ประเภทและจำนวนสถานประกอบการด้านการพาณิชยกรรมและบริการ มีดังนี้

- สถานีบริการน้ำมัน	10	แห่ง
- ร้านค้า	71	แห่ง
- บังกะโล	1	แห่ง
- โรงสี	14	แห่ง
- ร้านเสริมสวย	2	ร้าน
- ร้านซ่อม	10	แห่ง
- ร้านเฟอร์นิเจอร์	5	แห่ง

ข้อมูลด้านสังคม

ศาสนา

ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 95 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ผู้นับถือศาสนาอิสลามและศาสนาคริสต์รวมกันร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ

1. วัดทัพเสด็จ (บ้านแสง์)
2. วัดมะกอก (บ้านโคกเพร็ก)
3. วัดโคกแจง
4. สำนักสงฆ์บ้านโคกทหาร
5. สำนักสงฆ์บ้านร่มไทร
6. สำนักสงฆ์ประทีปแสงธรรม (บ้านมะกอก)

การศึกษา

ศูนย์เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ (ศูนย์การเรียนรู้ชุมขน) จำนวน 1 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จำนวน 3 แห่ง

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกเพร็ก
   - จำนวนเด็กเล็ก 35 คน
   - ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 2 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กศูนย์แสง์
   - จำนวนเด็กเล็ก 35 คน
   - ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 2 คน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านร่มไทร
   - จำนวนเด็กเล็ก 35 คน
   - ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 2 คน
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านมะกอก
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกแจง

โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 5 โรงเรียน

1. โรงเรียนบ้านโคกเพร็ก เนื้อที่ทั้งหมด 25 ไร่ข้อมูลนักเรียนโรงเรียนบ้านโคกเพร็ก ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งหมด 344 คนแยกเป็นจำนวนนักเรียนชาย 184 คน จำนวนนักเรียนหญิง 160 คน ข้อมูลจำนวนครูโรงเรียนบ้านโคกเพร็กปีการศึกษา 2552 รวมทั้งหมด 20 คน แยกเป็นจำนวนครูชาย4 คนจำนวนครูหญิง14 คนข้อมูลจำนวนห้องเรียน 12 ห้อง นายทวีเขตขัณฑ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนโคกเพร็กเบอร์โทร 037-247561-2

2. โรงเรียนบ้านเพียงหลวง17(บ้านแสง) เนื้อที่ทั้งหมด 37 ไร่ 2 งาน 78 ตารางวา ข้อมูลนักเรียนโรงเรียนบ้านแสง์ ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งหมด 186 คน แยกเป็นจำนวนนักเรียนชาย 89 คน จำนวนนักเรียนหญิง 97 คนข้อมูลจำนวนครูโรงเรียนบ้านแสง์ ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งหมด 9 คน แยกเป็นจำนวนครูชาย1 คนจำนวนครูหญิง 8 คนข้อมูลจำนวนห้องเรียน 8 ห้อง นางธนภรณ์ ประยงค์เพชรตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านแสง์ (081-3744285)

3. โรงเรียนบ้านโคกแจง เนื้อที่ทั้งหมด 70 ไร่ ข้อมูลนักเรียนโรงเรียนบ้านโคกแจง ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งหมด 181 คน แยกเป็นจำนวนนักเรียนชาย 82 คน จำนวนนักเรียนหญิง 99 คน ข้อมูลจำนวนครูโรงเรียนบ้านโคกแจง ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งหมด 10 คน แยกเป็นจำนวนครูชาย 2 คนจำนวนครูหญิง 8 คน ข้อมูลจำนวนห้องเรียน 8 ห้อง นางสาวภัทรภร หมื่นมะเริง ผู้อำนวยการโรงเรียนโคกแจง (081-3858582)

4. โรงเรียนบ้านโคกทหาร เนื้อที่ทั้งหมด 25 ไร่ ข้อมูลนักเรียนโรงเรียนบ้านโคกทหาร ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งหมด 150 คน แยกเป็นจำนวนนักเรียนชาย 76 คน จำนวนนักเรียนหญิง 74 คน ข้อมูลจำนวนครูโรงเรียนบ้านโคกทหาร ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งหมด 11 คน แยกเป็นจำนวนครูชาย 5 คนจำนวนครูหญิง 7 คน ข้อมูลจำนวนห้องเรียน 8 ห้อง นายทวนทอง นามบุตรตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโคกทหาร (084-3248287)

5. โรงเรียนบ้านมะกอก เนื้อที่ทั้งหมด 22 ไร่ 3 งาน 33 ตารางวา ข้อมูลนักเรียนโรงเรียนบ้านมะกอก ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งหมด 114 คน แยกเป็นจำนวนนักเรียนชาย47 คนจำนวนนักเรียนหญิง 67 คน ข้อมูลจำนวนครูโรงเรียนบ้านมะกอก ปี 2552 รวมทั้งหมด 10 คน แยกเป็นจำนวนครูชาย 3 คนจำนวนครูหญิง 7 คน ข้อมูลจำนวนห้องเรียน 8 ห้อง

กีฬา นันทนาการ/พักผ่อน

1. สนามฟุตบอล 8 แห่ง
2. สนามตะกร้อ 5 แห่ง
3. สนามวอลเลย์บอล 6 แห่ง
4. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน /ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร 12 แห่ง

ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ 61 จังหวัดสระแก้ว มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

มีหน้าที่รับผิดชอบช่วยเหลือดูแลกลุ่มเป้าหมายของตำบลทัพเสด็จ โดยการดูแลเกี่ยวกับกับสวัสดิการชุมชนและสนับสนุนงบประมาณช่วยเหลือ

ดำเนินการให้ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสทุกประเภทให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสระแก้ว มีหน้าที่รับผิดชอบ

มีหน้าที่รับผิดชอบช่วยเหลือดูแลกลุ่มเป้าหมายของตำบลทัพเสด็จ โดยการดูแลเกี่ยวกับกับสวัสดิการชุมชนและสนับสนุนงบประมาณช่วยเหลือ

ดำเนินการให้ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสทุกประเภทให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จดทะเบียนผู้พิการ และช่วยเหลือในด้านค่าจัดการศพ

การสาธารณสุข

รายชื่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

1. สถานีอนามัยบ้านโคกเพร็ก ผอ.รพ.สต. นายสันติสุข ลีสีสุข เบอร์โทร 086-1486952
2. สถานีอนามัยบ้านแสง ผอ.รพ.สต. นายชาญชัย ธรรมา เบอร์โทร 037-247878 , 084-3498129
3. สถานีอนามัยบ้านโคกแจง ผอ.รพ.สต.นางสาวกนกพร เพ็ชรโกมล เบอร์โทร 086-0918849
4. สถานีอนามัยบ้านมะกอก ผอ.รพ.สต.นายทนง สนธิศักดิ์ เบอร์โทร 094-2692562

ความปลอดภัยในทรัพย์สิน

สถานตำรวจประกอบด้วย 2 สถานี

- สถานีตำรวจภูธรบ้านทัพไทย
- สถานีตำรวจภูธรตาพระยา

ชุดรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน (ชรบ.) จำนวน 12 หมู่บ้าน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุมพร พลายเมือง (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนางานของเทศบาลนครอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงานการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีตามตัวแปร ต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของประชาชน ที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบล คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้น่าอยู่มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งที่เทศบาลนครอุบลราชธานีควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขนขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัน สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีกหลายประเด็นเป็นต้นว่า ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบตรวจสอบระบบราชการ จัดให้มีเสียงตามสายและให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น ปัญหาที่เกี่ยวกับเทศบาลนครอุบลราชธานีที่ควรมีการดำเนินการวิจัยต่อไป คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานทุกด้านของเทศบาลนครอุบลราชธานี

สมบัติ สันทราย (2549) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแงะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลป่าแงะทั้งหมด 18 หมู่บ้าน จำนวน 327 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลป่าแงะ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำนักปลัดในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง กองคลังในภาพรวมมีความพอใจน้อย กองช่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางกองการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาในการให้บริการของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างสำนักปลัดข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน กองคลังข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กิริยามารยาท สนทนา ท่วงทีและวาจา กองช่างข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาการให้บริการงานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ งานรักษาความสะอาดของถนน กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและระวังโรคติดต่อ กองการศึกษาข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ การจัดการศึกษาเด็กอนุบาล 3 ขวบ แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักปลัดควรมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอกับความต้องการ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิริยามารยาท การสนทนา ท่วงที วาจา และความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือ กองช่างการบริการควรให้ความสะดวกรวดเร็ว เรียงลำดับการมาใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมควรช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างทันท่วงที ควรมีโรงฆ่า

สัตว์ กองการศึกษาควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องเด็กโดยเฉพาะ มีบุคลากรอย่างเพียงพอและการเอาใจใส่ดูแลเด็ก จัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างทั่วถึง

วิสูตร จงชูวณิชย์ (2549) ได้ศึกษาการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลบรบือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบรบือ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์ในการเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบรบือ จำนวน 361 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นชนิดสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อและด้านการบำรุงศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการและด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ของเทศบาล ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ซึ่งประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษา และกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงานยกเว้นด้านอากรฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมากสำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียน มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ และในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์ ผลจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษาเวลาที่ใช้บริการระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา เมืองอุตรดิตถ์ พบว่าปัญหาคือเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ใช้เวลาเกินที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟต์ไม่เป็นต้องเดินขึ้นบันได 5 ชั้นไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการเมื่ออินเตอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้บริการไม่ได้ต้องรอนาน ข้อเสนอแนะ ควรมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟต์ จัดสถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

อมรารัตน์ บุญภา (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.05

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ ร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

เทศบาลตำบลป่าติ้ว (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1.งานการให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาล ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คิดค่าคะแนนร้อยละ ความพึงพอใจอยู่ที่ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ 2. งานการให้บริการรับชำระภาษีของกองคลังผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 85.40 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 3. งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาลผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 87.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกองช่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 88.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติ่ว อำเภอป่าติ่ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยที่ 4.37 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจที่ 87.40 และมีคะแนน เท่ากับ 8 คะแนน

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ปี 2566 ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎร พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จมีประชากรทั้งสิ้น 8,806 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ประมาณ 400 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงรวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คนซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จใน 4 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจึงใช้วิธีการส่งตัวอย่างแบบโควต้า (Quata Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาภารกิจและ 80 ตัวอย่างและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ โดยแบ่งเป็น 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามารับบริการ งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert’s scale

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานในแต่ละโครงการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert’s scale

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแทนสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระเพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป จำนวน 1 ข้อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระเพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อแนะสำหรับเทศบาลตำบลตาพระยา ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงภารกิจความรับผิดชอบจากเทศบาลตำบลตาพระยา และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลตาพระยา โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

2. การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ (Editing) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2-5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จะนำไปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) โดยใช้ช่วง 5 คะแนน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2544, หน้า 60)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 1.50 -2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้
มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.00 - 89.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 - 69.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 30.00 - 49.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย
น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลตาพระยา โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ

บทที่ 4
สรุปผลการสำรวจ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษางานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน
2. ผลการศึกษางานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ
3. ผลการศึกษางานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น
4. ผลการศึกษางานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ
5. ผลการศึกษางานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้
6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน
7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

4.1. ผลการศึกษางานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	157	39.30
หญิง	229	57.10
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	14	3.60
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.10 และ ร้อยละ 39.30 ตามลำดับ

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 24 ปี	36	9.00
25 - 34 ปี	28	7.00
35 - 44 ปี	136	34.00
45 - 54 ปี	143	35.75
55 - 64 ปี	36	9.00
65 ปีขึ้นไป	21	5.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมามีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีอายุต่ำกว่า 24 ปีและมีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.00 มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี คิดเป็นค่าร้อยละ 7 และมีอายุ 65 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21 ตามลำดับ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	100	25.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	1.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	107	26.75
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	129	32.25
ปริญญาตรี	36	9.00
ปริญญาโท	0	0
ปริญญาเอก	0	0
อื่นๆ	21	5.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.75 และ 25.00ตามลำดับ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 1.75 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.00 มีการศึกษาในระดับอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.25 (ไม่ได้เข้ารับการศึกษาในระบบ) ตามลำดับ

4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	64	16
พนักงานบริษัท	7	1.75
รับจ้างทั่วไป	107	26.75
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	36	9
เกษตรกรรม	143	35.75
เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำ นาญ	0	0
นักเรียน/นักศึกษา	29	7.25
ว่างงาน	7	1.75
อื่นๆ ระบุ	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยคิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาประกอบรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 26.75 ประกอบอาชีพประกอบค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 9 ประกอบข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจคิดเป็น ร้อยละ 16 และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท,นักเรียน/นักศึกษา,ว่างงาน,อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.75, 7.25, 1.75, 1.75 ตามลำดับ

4.1.5 รายได้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	21	5.25
3,001 - 5,000 บาท	50	12.5
5,001 - 10,000 บาท	172	43
10,001 - 20,000 บาท	121	30.25
20,001 บาทขึ้นไป	36	9
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 - 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

4.1.6 สถานภาพ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	69	17.25
สมรส	296	74
แยกกันอยู่	21	5.25
หย่าร้าง/หม้าย	14	3.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานมีภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 17.25 มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.25 และสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

4.1.7 ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามารับบริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.00-10.00 น.	157	39.25
10.01-12.00 น.	143	35.75
12.01-14.00 น.	36	9
14.01-16.30 น.	64	16
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.00-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา 10.01-12.00 น.คิดเป็นร้อยละ 35.75 สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 9

4.1.8 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานที่ 1 งานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	80	20
งานที่ 2 งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ	80	20
งานที่ 3 งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุข	80	20
งานที่ 4 งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	80	20
งานที่ 5 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้	80	20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อขอรับบริการงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน, งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ, งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุข, งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

4.1.9 ติดต่อขอรับบริการกี่ครั้งต่อปี

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนงานที่มาติดต่อขอรับบริการกี่ครั้งต่อปี

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	236	59
3 - 5 ครั้งต่อปี	100	25
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	64	16
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมา คือมาติดต่อขอรับบริการ 3 - 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 25 ติดต่อขอรับบริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

4.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**N=80**		**ค่าเฉลี่ย ร้อยละ**	**ระดับ ความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.79	.476	95.8	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	4.84	.468	96.8	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.81	.455	96.2	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.75	.475	95.0	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆมีความชัดเจน	4.72	.490	94.4	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาการทำการ	4.80	.443	96.0	มากที่สุด

7.ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.89	.460	97.8	มากที่สุด
6. การติดตามผลการให้บริการเช่นการออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.88	.455	97.6	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างทั่วถึง	4.77	.404	95.4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.68	.402	93.6	มากที่สุด
รวม	4.80	.458	96.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.11 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.8รองลงมา การติดตามผลการให้บริการเช่นการออกเยี่ยมเยียนประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.6 และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาการทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย 96.00 ในขณะที่ การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับสุดท้ายคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.6

4.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	**N=80**		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทและบุคลิกของเจ้าหน้าที่	4.88	.465	97.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.90	.780	98.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.79	.497	95.80	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ	4.80	.432	96.00	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ	4.89	.465	97.80	มากที่สุด

6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	.400	96.60	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.85	.473	97.00	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.88	.486	97.60	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.78	.436	95.60	มากที่สุด
10.ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.93	.408	98.60	มากที่สุด
รวม	4.85	.480	97.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.06 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 รองลงมาได้แก่ ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 และความสุภาพกิริยามารยาทและบุคลิกของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 ในขณะที่ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60

4.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**N=80**		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.93	.476	98.60	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.90	.745	98.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	.499	98.00	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการและจุดบริการน้ำดื่ม	4.68	.435	94.80	มากที่สุด
5. ความทันสมัยของคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.479	93.60	มากที่สุด
6.ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.83	.434	97.40	มากที่สุด
7.การบริการเอกสารคู่มือแนะนำการให้บริการ	4.90	.479	96.60	มากที่สุด

8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์จากประชาชน	4.80	.447	98.00	มากที่สุด
9.การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.76	.408	96.00	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.65	.467	95.20	มากที่สุด
รวม	4.81	0.49	96.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.68 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ และความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 รองลงมา ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก และ การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์จากประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 ในขณะที่ความทันสมัยของคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 93.60

4.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**N=80**		**ค่าเฉลี่ย**	**ระดับ**
	$\overline{X}$	**S.D**	**ร้อยละ**	**ความพึงพอใจ**
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.79	.465	95.80	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.89	.486	97.80	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.87	.434	97.40	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.90	.486	98.00	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.78	.422	95.60	มากที่สุด

6. มีการให้หน่วยงานบริการต่างๆ เข้ามาบริการในพื้นที่	4.80	.409	96.00	มากที่สุด
รวม	4.84	.450	96.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.77 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 รองลงมา มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 และมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 ในขณะที่มีการให้บริการนอกสถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60

4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ

4.3.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**N=80**		**ค่าเฉลี่ย ร้อยละ**	**ระดับ ความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.67	.422	93.4	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	4.86	.445	97.2	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.76	.402	95.2	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.85	.424	97.0	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆมีความชัดเจน	4.86	.413	97.2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาการทำการ	4.67	.403	93.4	มากที่สุด
7.ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.89	.434	97.8	มากที่สุด
7. การติดตามผลการให้บริการเช่นการออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.78	.465	95.6	มากที่สุด

9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างทั่วถึง	4.76	.488	95.2	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.80	.405	96.0	มากที่สุด
รวม	4.79	.430	95.8	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.8 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.8 รองลงมา ได้แก่ ป้ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆมีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.2 และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย 97.2 ในขณะที่ ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40

4.3.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	**N=80**		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทและบุคลิกของเจ้าหน้าที่	4.76	.482	95.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.57	.474	91.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.79	.432	95.80	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ	4.89	.415	97.80	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ	4.58	.403	91.60	มากที่สุด
8. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	.439	95.80	มากที่สุด
9. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.90	.436	98.00	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.69	.447	93.80	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.95	.437	99.00	มากที่สุด

10.ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.79	.454	95.80	มากที่สุด
รวม	4.77	.44	95.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.42 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.00 รองลงมาได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 ในขณะความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40

4.3.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**N=80**		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.75	.445	95.00	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.89	.402	97.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	.424	95.20	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการและจุดบริการน้ำดื่ม	4.80	.413	96.00	มากที่สุด
5. ความทันสมัยของคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.65	.403	93.00	มากที่สุด
6.ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.85	.434	97.00	มากที่สุด
7.การบริการเอกสารคู่มือแนะนำการให้บริการ	4.67	.465	93.40	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์จากประชาชน	4.97	.488	99.40	มากที่สุด
9.การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.86	.405	97.20	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.79	.467	95.80	มากที่สุด

รวม	4.79	.430	95.98	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.98 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.40 รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 และการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ ร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 ในขณะที่ความทันสมัยของคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 93.00

4.3.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**N=80**		**ค่าเฉลี่ย**	**ระดับ**
	$\overline{X}$	S.D	**ร้อยละ**	**ความพึงพอใจ**
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.65	.475	93.00	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.76	.443	95.20	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.67	.475	93.40	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.97	.426	99.40	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.68	.448	93.60	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยงานบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.86	.409	97.20	มากที่สุด
รวม	4.76	.440	95.3	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.3

สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.40 รองลงมา มีการให้หน่วยงานบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 95.20 ในขณะที่มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.00

4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น

4.4.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**N=80**		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.79	.476	95.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	4.84	.468	96.80	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.81	.455	96.20	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.75	.475	95.00	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆมีความชัดเจน	4.72	.490	94.40	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาการทำการ	4.80	.443	96.00	มากที่สุด
7.ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.89	.460	97.80	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการเช่นการออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.88	.455	97.60	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างทั่วถึง	4.77	.404	95.40	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.68	.402	93.60	มากที่สุด
รวม	4.79	.452	95.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.86 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 รองลงมาได้แก่ การติดตามผลการให้บริการเช่นการออกเยี่ยมเยียนประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย 96.80 ในขณะที่ การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60

4.4.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	**N=80**		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทและบุคลิกของเจ้าหน้าที่	4.88	.465	97.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.90	.78	98.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.79	.497	95.80	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ	4.80	.432	96.00	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ	4.89	.465	97.80	มากที่สุด
10. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	.400	96.60	มากที่สุด
11. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.85	.473	97.00	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.88	.486	97.60	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.78	.436	95.60	มากที่สุด
10.ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.93	.408	98.60	มากที่สุด
รวม	4.85	.484	97.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.06 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย 98.00 และความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 ในขณะที่ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60

4.4.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N=80		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.93	.476	98.60	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.90	.745	98.00	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	.499	94.80	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการและจุดบริการน้ำดื่ม	4.68	.435	93.60	มากที่สุด
5. ความทันสมัยของคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.479	97.40	มากที่สุด
6.ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.83	.434	96.60	มากที่สุด
7. การบริการเอกสารคู่มือแนะนำการให้บริการ	4.90	.479	98.00	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์จากประชาชน	4.80	.447	96.00	มากที่สุด
9.การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.76	.408	95.20	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.65	.467	93.00	มากที่สุด
รวม	4.93	.476	98.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ และการบริการเอกสารคู่มือแนะนำการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 93.00

4.4.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	N=80		**ค่าเฉลี่ย ร้อยละ**	**ระดับ ความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.79	.465	95.80	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.89	.486	97.80	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.87	.434	97.40	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.90	.486	98.00	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.78	.422	95.60	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยงานบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.80	.409	96.00	มากที่สุด
รวม	4.83	.450	96.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.76 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 รองลงมา มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูล

ข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 และมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 ในขณะที่มีมีการให้บริการนอกสถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60

4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ

4.5.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**N=80**		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.75	.423	95.00	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	4.87	.406	97.40	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.86	.403	97.20	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.85	.419	97.00	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆมีความชัดเจน	4.95	.450	99.00	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาการทำการ	4.76	.447	95.20	มากที่สุด
7.ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.73	.429	94.60	มากที่สุด
9. การติดตามผลการให้บริการเช่นการออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.82	.424	96.40	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างทั่วถึง	4.76	.413	95.20	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.91	.403	98.20	มากที่สุด
รวม	4.82	.421	96.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของกระบวนการ

ให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.52 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.20 รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 และการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย 97.20 ในขณะที่ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60

4.5.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	N=80		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทและบุคลิกของเจ้าหน้าที่	4.73	.497	94.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.62	.433	92.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.75	.407	95.00	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ	4.85	.410	97.00	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ	4.60	.401	92.00	มากที่สุด
12. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	.403	92.60	มากที่สุด
13. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.97	.420	99.40	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.64	.419	92.80	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.89	.433	97.80	มากที่สุด
10.ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.76	.445	95.20	มากที่สุด
รวม	4.74	.427	94.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.88 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.40 รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 และ ความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 ในขณะที่ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00

4.5.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N=80		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.74	.476	94.80	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.97	.745	99.40	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.499	94.60	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการและจุดบริการน้ำดื่ม	4.78	.435	95.60	มากที่สุด
5. ความทันสมัยของคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.82	.479	96.40	มากที่สุด
6.ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.61	.434	92.20	มากที่สุด
7.การบริการเอกสารคู่มือแนะนำการให้บริการ	4.86	.479	97.20	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์จากประชาชน	4.62	.447	92.40	มากที่สุด
9.การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.86	.408	97.20	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.85	.467	97.00	มากที่สุด
รวม	4.78	.486	95.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.68 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวก

และพอเพียงของสถานที่จอดรถ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.40 รองลงมา ได้แก่ การบริการเอกสารคู่มือแนะนำการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 และการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 ในขณะที่ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 92.20

4.5.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	N=80		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.64	.423	92.80	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.63	.474	92.60	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.68	.407	93.60	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.97	.418	99.40	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.65	.418	93.00	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยงานบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.95	.405	99.00	มากที่สุด
รวม	4.75	.424	95.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.06 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.40 รองลงมา มีการให้หน่วยงานบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.00 และ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 93.60 ในขณะที่มีมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.60

4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้

4.6.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N=80		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\overline{X}$	S.D		
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.86	.495	97.20	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	4.95	.425	99.00	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.75	.403	95.00	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.71	.423	94.20	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆมีความชัดเจน	4.69	.480	93.80	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาการทำการ	4.96	.416	99.20	มากที่สุด
7.ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.67	.436	93.40	มากที่สุด
10. การติดตามผลการให้บริการเช่นการออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.85	.474	97.00	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างทั่วถึง	4.75	.404	95.00	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.74	.442	94.80	มากที่สุด
รวม	4.79	.439	95.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.86 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาการทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.20 รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.00 และค ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย 97.20 ในขณะที่.ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40

4.6.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	**N=80**		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทและบุคลิกของเจ้าหน้าที่	4.95	.443	99.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.96	.406	99.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.65	.443	93.00	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ	4.86	.437	97.20	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ	4.65	.416	93.00	มากที่สุด
14. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	.437	93.20	มากที่สุด
15. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.96	.420	99.20	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.65	.497	93.00	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.86	.405	97.20	มากที่สุด
10.ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.89	.485	97.80	มากที่สุด
รวม	4.80	.438	96.18	มากที่สุด

ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.18 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.20 รองลงมา ได้แก่ คความสุภาพ กิริยามารยาทและบุคลิกของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.00 และความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 ในขณะที่ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.00

4.6.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**N=80**		**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
	$\overline{X}$	S.D		
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.96	.443	99.20	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.87	.726	97.40	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.430	92.40	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการและจุดบริการน้ำดื่ม	4.93	.484	98.60	มากที่สุด
5. ความทันสมัยของคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.61	.416	92.20	มากที่สุด
6.ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.66	.437	93.20	มากที่สุด
7.การบริการเอกสารคู่มือแนะนำการให้บริการ	4.86	.404	97.20	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์จากประชาชน	4.64	.405	92.80	มากที่สุด
9.การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.96	.485	99.20	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.68	.416	93.60	มากที่สุด
รวม	4.77	.464	95.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.58 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.20 รองลงมา ได้แก่ .การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.20 และความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการและจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 ในขณะที่ความสะอาดของสถานที่ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 92.40

4.6.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	N=80		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\overline{X}$	S.D		
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.74	.464	94.80	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.95	.434	99.00	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.84	.474	96.80	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.96	.427	99.20	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.75	.474	95.00	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยงานบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.72	.409	94.40	มากที่สุด
รวม	4.82	.447	96.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไป ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.53 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสายคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.20 รองลงมา มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.40

5. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน

5.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

รายการ	ความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.80	.458	96.11	มากที่สุด

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.85	.48	97.06	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	.49	96.68	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.84	.45	96.77	มากที่สุด
รวม	4.82	.469	96.65	มากที่สุด

ตารางที่ 30 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียน ราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.65 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.77 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.68 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.06 ด้านกระบวนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.11 ตามลำดับ

5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ

รายการ	**ความพึงพอใจ**			
	$\overline{X}$	**S.D.**	**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับ**
กระบวนการให้บริการ	4.79	.430	95.8	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.77	.440	95.42	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	.430	95.98	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.76	.440	95.30	มากที่สุด
รวม	4.77	.435	95.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย 95.62 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.98 รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.42 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.30 ตามลำดับ

5.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น

รายการ	**ความพึงพอใจ**			
	$\overline{X}$	**S.D.**	**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับ**
กระบวนการให้บริการ	4.79	.452	95.86	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.85	.484	97.06	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	.476	98.60	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.83	.450	96.76	มากที่สุด
รวม	4.85	.465	97.07	มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.07 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 รองลงมาคือด้านกการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.06 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.76 และกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.86 ตามลำดับ

5.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ

รายการ	**ความพึงพอใจ**			
	$\overline{X}$	**S.D.**	**ค่าเฉลี่ยร้อยละ**	**ระดับ**
กระบวนการให้บริการ	4.82	.421	96.52	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.74	.427	94.88	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	.486	95.68	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.75	.424	95.06	มากที่สุด
รวม	4.77	.440	95.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.53 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.52 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.68 ด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.06 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.88 ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้

รายการ	ความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.79	.439	95.86	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.80	.438	96.18	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	.464	95.58	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.82	.447	96.53	มากที่สุด
รวม	4.79	.447	96.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ96.03 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.53 รองลงมาคือด้านกการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.58

6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจ	ความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ระดับ
1) งานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียน ราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	4.82	.469	96.65	มากที่สุด
2) งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและ การโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ	4.77	.435	95.62	มากที่สุด
3) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.85	.465	97.07	มากที่สุด

4) งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ	4.77	.440	95.53	มากที่สุด
5) งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้าน จัดเก็บและพัฒนารายได้	4.79	.447	96.03	มากที่สุด
รวม	4.79	.447	96.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.03 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คืองานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.07 รองลงมางานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียน ราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.65 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.03 และงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและ การโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะคิดดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.62 และงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.53

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

รายงานผลดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 96.03 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 95.58 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 5 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานที่ 3 งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.07 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานที่ 1 งานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียน ราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.65 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานที่ 5 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้าน จัดเก็บและพัฒนารายได้ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 96.03 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานที่ 2 งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและ การโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.62 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.5 งานที่ 4 งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.53 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5.2 อภิปรายผล

จากผลของการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ได้ดังต่อไปนี้

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.03 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คืองานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.07 รองลงมางานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียน ราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.65 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้าน จัดเก็บและพัฒนารายได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.03 และงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและ การโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะคิดดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.62 และงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับ

สุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.53 ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจหน้าที่ของตามมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ.2542) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2542 จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติ และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ตามมาตรา 7 ได้กำหนดให้ "ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน” โดยมีเป้าหมายเพื่ออานวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดระยะของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนเข้าใจ และทราบขั้นตอนการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เช่น การขอข้อมูลข่าวสาร ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รับลงทะเบียนเพื่อรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/รื้อถอน/เคลื่อนย้ายอาคาร เป็นต้น

ผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ นันทวัฒน์ บูรมานันท์ และประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่าบริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการ

ดำเนินงานบริการการให้บริการคุณภาพชีวิต ภารกิจด้านการให้บริการสาธารณสุข ภารกิจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนในสำนักงาน และภารกิจด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ”ของ เฮลเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่าบริการที่ดี มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการบริการจำเป็นที่จะต้องสร้าง และรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน และสอดคล้องแนวคิดของ Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้นๆ อยู่เสมอๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 สามารถนำผลวิจัยดังกล่าวมาใช้เป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรจะปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ควรกำหนดนโยบายในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน โดยมีช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นและพร้อมแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที และการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว การส่งเสริมนโยบายสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต

ของผู้สูงอายุด้านการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ และด้านการประชาสัมพันธ์โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การความสำคัญกับการส่งเสริมอาชีพประชาชน หรือการจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนชุมชนเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง และประสานกับหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้ในการประกอบอาชีพเสริม

3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ออกสำรวจพบปะกับประชาชนผู้เสียภาษีประจำปี หรือให้บริการนอกสถานที่ นอกจากนี้แล้วควรและมีป้ายบอกขั้นตอนในการยื่นชำระภาษีแต่ละประเภท หรือมีบุคลากรคอยแนะนำ และให้คำชี้แนะแก่ประชาชนในการจัดทำเอกสารหรือกรอบแบบฟอร์ม

4) งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ควรส่งเสริมการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการงานโครงสร้างพื้นฐาน โดยให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเป็นผู้ประเมินให้คะแนนการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้คะแนนสูงสุดประจำเดือน อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้วย

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). **สรุปข้อมูล อบต.ทั่วประเทศ**. สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 เข้าถึงได้จาก http://www.sakaeolocal.go.th.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(2548).**คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.กรุงเทพฯ.กระทรวงมหาดไทย.

_____. (2551).มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น.กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

คณะกรรมาธิการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. **(2540). ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540.** กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ

จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). **ทัศนะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).** กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่.** เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เทศบาลตำบลป่าติ้ว. (2560). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร.** คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

นันทวัฒน์ บรมานันท์.(2543).**หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**.กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

_____.(2547).**การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3).**กรุงเทพฯ:วิญญูชน.

นันธิดา จันทร์ศิริ .(2558). **การออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เชิงรุก**: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮแบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประทุมพร พลายเมือง. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

ประยูร กาญจนดุล. (2547). คำ**บรรยายกฎหมายปกครอง.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาพญาไท.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2562). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 50 ก หน้า 152-153 (16 เมษายน 2562).

ยุทธ ไกยวรรณ์. (2545). **พื้นฐานการวิจัย.** กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วสันต์ ใจเย็น.(2549).**ปัญหาความรับผิดชอบในการบริหารงานภาครัฐ**.วารสารการพัฒนาท้องถิ่น.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์.** หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

วิสูตร จงชูวณิชน์. (2549). **การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรบืออำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม.** มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วีระศักดิ์ เครือเทพ.(2548).**นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.**กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน.** หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช.** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560.** สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา: กรุงเทพฯ

สมบัติ สันทราย. (2549). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแงะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

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

สำนักงานเลขานุการฯ.(2561).ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2560–2579.สำนักงานเลขานุการ ของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ.กรุงเทพ.หน้า 5-10.

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550.** สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). **ความพึงพอใจของระชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.

สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. **ในบทความทางวิชาการ.** เล่ม 16. กรุงเทพมหานคร: กองวิชาการ กรมการปกครอง.

สุวัฒนา ใบเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่ำ).** การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

โสภณ พึงชัย. (2537). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.** ปริญญานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกริก.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

อมรารัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.** หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การ ปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). ออนไลน์. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน. เข้าถึงได้จาก http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp

โกวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : วิญญูชน. คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2553. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2559. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2560. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จังหวัดสระแก้ ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2564. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2564. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). การสำรวจความ พึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2564. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม จังหวัดสระแก้ว.

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร-มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2548). หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. (พิมพ์ครั้งที่ 1): ไทยวัฒนาพานิช.

ติน ปรัชญพฤทธิ์ . (2542). ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. สาขาในแผนจังหวัดสระบุรี.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร- ศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทศบาลนครอุบลราชธานี. (2553). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. (เอกสารอัดสำเนา).

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยสาสน์.

บรรจบ กาญจนดุล. (2535). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ:คุรุสภาลาดพร้าว.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526) การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พีระพัธนา.

ประยูร กาญจนดุล. (2523). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

มณีวรรณ ตั้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง. (2553).โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลล้อมแรด ปีงบประมาณ 2553. เทศบาลตำบลล้อมแรด จังหวัดลำปาง.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครอง และการกระทำทางปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

วิทยาลัยนครราชสีมา. (2552). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ประจำปีงบประมาณ 2552. องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง ตะไก้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา.

ศรุดา สมพอง. (2552). ประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ. (รายงานการวิจัย).คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคาแหง 2552.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วิโรฒมหาสารคาม.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอ ท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.

อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Alderfer, Clayton P. (1972). Existence Relatedness and Growth. New York : Free Press.

Davis, K. (1967). Human relation at work : The dynamic of organizational behavior. New York: Mc.Graw-Hill

Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. 2nd ed., new York: wiley.

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.Lucy, W.H., Gilbert, D., and G. Birkhead. 1977. Equity in local service distribution.Public Administration Review 3 7 (6): 687-697.

Maslow, A.H. (1947). Motivation and personality. New York: Hamper.

Millet, John David. (1954). Management in the public service: the quest for effective performance. McGraw-Hill.

Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.

Vroom, Victor. (1964). Work and Motivation. New York: John Willey and Sons.

Wallenstein, H. (1971). A Dictionary of Psychology. Maryland: Penguin.

Wit, Daniel. (1967). A Comparative Survey of Local Government and Admistration. Bangkok : Kurusapha Press.

Wollman, Thomas E. (1973). Education and Organizational Leadership in Elementary Schools. Englewood Cliff.NJ: Prentice- Hall.

Yameme, Taro. (1967) .Statistice : An in troduction analysis (3nd.). New York : Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

โครงการวันผู้สูงอายุ ปี ๒๕๖๕

โครงการมอบถุงยังชีพให้แก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียง

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ☑ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศที่สาม/เพศทางเลือก

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก ☐ อื่นๆ .....

4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างงาน
☐ อื่นๆ ระบุ .....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป

11. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส

☐แยกกันอยู่ ☐หย่าร้าง/หม้าย

12. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามารับบริการ

☐ 8.00-10.00 น. ☐10.01-12.00 น.

☐12.01-14.00 น. ☐14.01-16.30 น.

8. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ งานที่ 1 งานบริหารทั่วไปภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

☐ งานที่ 2 งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา ภารกิจด้านบริการสาธารณะ

☐ งานที่ 3 งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุข

☐ งานที่ 4 งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

☐ งานที่ 5 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ภารกิจด้านจัดเก็บและพัฒนารายได้

9. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 8 กี่ครั้งต่อปี

☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี

☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**มากที่สุด (5)**	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว					
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม					
4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่					
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆมีความชัดเจน					
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาการทำการ					
7.ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
13. การติดตามผลการให้บริการเช่นการออกเยี่ยมเยียนประชาชน					
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างทั่วถึง					
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**มากที่สุด (5)**	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล					

3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ					
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่					
6. มีการให้หน่วยงานบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อความ	**ระดับความพึงพอใจ**				
ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	**มากที่สุด (5)**	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทและบุคลิกของเจ้าหน้าที่					
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย					
3. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความพร้อมในการให้บริการ					
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ					
16. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที					
10.ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					

ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ข้อมูลด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**มากที่สุด (5)**	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ					
3. ความสะอาดของสถานที่ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการและจุดบริการน้ำดื่ม					
5. ความทันสมัยของคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ					
6.ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ					
7.การบริการเอกสารคู่มือแนะนำการให้บริการ					
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์จากประชาชน					
9.การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ					
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ					

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*****ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้*****

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จอำเภอตาพระยาจังหวัดสระแก้ว

ภาคผนวก ค

ผู้ดำเนินการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้ดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ

ผู้รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

สถานที่ติดต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดสระแก้ว
เลขที่ 1177 หมู่ 2 ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว
จังหวัดสระแก้ว 27000
โทรศัพท์ 03-7447-043 โทรสาร 03-7447-111

นักวิจัย

อาจารย์ ดร.จารุนันท์ ไชยนาม
สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดสระแก้ว
เลขที่ 1177 หมู่ 2 ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว
จังหวัดสระแก้ว 2700