



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง
อำเภอป่าสัก จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอป่าสัก จังหวัดบึงกาฬ
กันยายน 2565

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนม โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ โดยเน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชนนอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรและประชาชนในเขตพื้นที่บริการต่อไป

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม
กันยายน 2565

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 1 บทนำ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 2 |
| เป้าหมาย | 2 |
| ผลที่คาดว่าจะได้รับ | 2 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 3 |
| บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง | 25 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 26 |
| กรอบแนวคิดการประเมิน | 28 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | |
| วิธีการศึกษา | 30 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 30 |
| เครื่องมือในการศึกษา | 31 |
| การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล | 31 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ | 33 |
| ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ | 35 |
| ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม | 43 |
| บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ | |
| สรุปผล | 44 |
| ข้อเสนอแนะ | 46 |
| บรรณานุกรม | |
| ภาคผนวก | |
| แบบสอบถาม | |

สารบัญตาราง

| | หน้า | |
|------------|--|----|
| ตารางที่ 1 | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง | 33 |
| ตารางที่ 2 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง | 35 |
| ตารางที่ 3 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | 36 |
| ตารางที่ 4 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี | 37 |
| ตารางที่ 5 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 39 |
| ตารางที่ 6 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข | 40 |
| ตารางที่ 7 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตร | 42 |
| ตารางที่ 8 | ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง | 43 |



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน อำเภอบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน
อำเภอบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ใน 5 ภารกิจ ต่อไปนี้

| ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| 1. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | 4.81 | .613 | 96.20 | มากที่สุด |
| 2. งานด้านรายได้หรือภาษี | 4.79 | .625 | 95.80 | มากที่สุด |
| 3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.83 | .593 | 96.60 | มากที่สุด |
| 4. งานด้านสาธารณสุข | 4.82 | .522 | 96.40 | มากที่สุด |
| 5. งานด้านส่งเสริมการเกษตร | 4.80 | .632 | 96.00 | มากที่สุด |
| เฉลี่ยรวม | 4.81 | .639 | 96.20 | มากที่สุด |

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองเดิน อำเภอบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81
คิดเป็นร้อยละ 96.20

| เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | คะแนน | คะแนนที่ได้ |
|--|-------|-------------|
| มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10 | √ |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 | 9 | |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 | 8 | |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85 | 7 | |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80 | 6 | |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75 | 5 | |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70 | 4 | |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65 | 3 | |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60 | 2 | |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55 | 1 | |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50 | 0 | |

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอป่าสัก จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง จำนวน 3,791 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านส่งเสริมการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ งานด้านด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่นการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือไลน์ เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ทุกหน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำเนินการตามบทบาทภารกิจขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุดในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อราชการของประชาชน ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัย ลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน สร้างมาตรการทางสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างฐานข้อมูลชุมชน ความมั่นคงทางอาหารของครัวเรือนพัฒนาศักยภาพเกษตรกรรุ่นใหม่ พัฒนาตลาดชุมชนท้องถิ่น พัฒนาส่งเสริมอาชีพรองรับแรงงานคืนถิ่นนำเศรษฐกิจพอเพียงส่งเสริมในชุมชน สร้างช่องทางการตลาดออนไลน์ชุมชน เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนเพื่อรับมือกับโรคระบาดและโรคอุบัติใหม่ สร้างวิถีใหม่ของชุมชนเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคล เป็นต้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

บทบาทและภารกิจภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส เชื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกขั้นตอน สิ่งเหล่านี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินโครงการให้สอดคล้องต่อกรมการปกครองที่ตั้งมาตรฐาน ตัวแบบที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการที่ดี และเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ในมาตรา 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282 - 290 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) ซึ่งรัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง จากเจตนารมณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน มีภารกิจเพื่อการบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์บำรุงสุข ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรในทุกๆ ด้าน เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งจากการปฏิรูประบบราชการ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดยหนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการสาธารณะ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตามคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน และได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีต้องปฏิบัติตามภารกิจเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการบริการ นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา การบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอป่าคลุ้ม จังหวัดบึงกาฬ โดยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ
- 1.2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
- 1.2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 เป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอป่าคลุ้ม จังหวัดบึงกาฬ

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอป่าคลุ้ม จังหวัดบึงกาฬ ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- 1.4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยบุคลากรที่จำกัด
- 1.4.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นและองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน อำเภอบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ่ายโอนภารกิจ คือ โครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนและส่งเสริม การพานิชและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากร มากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความไม่ประหยัดในเชิงขนาด (Diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่ จะต้องมีการถ่ายโอนอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอก ศูนย์กลางออกไป

1.1 **คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น** นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2546) มีดังต่อไปนี้

1.1.1 การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน ภายในท้องถิ่น โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และ วิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ ยืดหยุ่น คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการ และแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังคงจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความ รับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย

1.1.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการ ปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขัน ในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะฝ่ายนิติบัญญัติและ

ฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

1.1.3 สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

1.1.4 สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

1.1.5 ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

1.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ซึ่งหลักในการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมบริหารตนเองได้

อุทัย ทิรัญโต (2523) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองของรัฐ และเกิดองค์การของรัฐที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตาม

1.3 หลักการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากรหรือขนาดพื้นที่ มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา คือเป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น งานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง งานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น และงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

1.5 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523) ได้กำหนดองค์ประกอบในระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวិทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ

50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมีฉันทันแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

1.6 **วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น** ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยงบประมาณเป็นหลัก หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า

3. เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกัน การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

1.7 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.7.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

1.7.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

1.7.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

1.7.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

1.7.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

1.7.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

2. แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น

2.1 ความหมาย

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน [1] อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

2.2 รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะ

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

2.2.1 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจใน

พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมี กฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมาย กำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะ หน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ดำเนินการแทนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้ เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไร ก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อ ได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระ การจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ ภายใต้การกำกับดูแลของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับ มอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้ อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัด บริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

2.2.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภท หนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย มายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของ 47 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์ อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพ เป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วย ผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะ กระทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนด อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สิน ไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้ โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของ กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้ง สหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุ วิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมือง พัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำการกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและ การดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็น พระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำ กิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้ แผนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบ สหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัย ความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์ สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อ ประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือ มีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่ คุ่มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ ร่วมกัน จัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบ สำหรับการจัดการบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ ตามกฎหมายขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความ ร่วมมือกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทาง ธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ มีข้อได้เปรียบในการช่วยให้ การจัดการบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุน จากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความ คุ่มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการ สาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดการระดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่ง ประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การ เติมน้ำมันรถประจำทางมีเส้นทางเดินรถที่ ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถ ระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยการ

ให้เกิด การใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

2.2.4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดย ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความรวมถึงการจ้างทำของและการ รับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบ และควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงิน ค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไป ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535

2.2.5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานใน รูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และ กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำ ได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนใน กิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การ ดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้ เอกชน ร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการ พาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ

2.3 ประเภทบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

ประเทศไทยกำหนดอำนาจหน้าที่การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในกฎหมายหลายฉบับ เช่น รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยที่การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้ แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยเพื่อให้พัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง รัฐธรรมนูญจึง กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจอีกด้วย ต่อมารัฐธรรมนูญ พ.ศ.

2550 มาตรา 283 ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลและจัดทำ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนด นโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมี อำนาจหน้าที่เป็นการเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับ การพัฒนาของจังหวัดและประเทศ เป็นส่วนรวม นอกจากนี้ กฎหมายได้ได้ระบุนอำนาจหน้าที่และประเภทบริการ สาธารณะที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้ในกฎหมาย 2 ประเภท ได้แก่

2.3.1 ประเภทบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดประเภทบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตาราง 4 ได้แก่ 1) ประเภท 58 รูปแบบและประเภทการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทที่ 3 บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 27 2) ประเภทบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 16 3) ประเภท บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามมาตรา 18 และ 4) ประเภท บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทอื่นที่อาจถูกจัดตั้งในอนาคตตามมาตรา 19 นอกจากนี้ในกฎหมาย มาตรา 30 กำหนดให้มี แผนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ให้ดำเนินการ ถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะแต่ละประเภทที่รัฐ ดำเนินการในวันที่ พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนด 1) ภารกิจที่เป็นการ ดำเนิน การค้าระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขต ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี 2) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการ ใน เขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้ เสร็จสิ้นภายในสี่ปี และ 3) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จ สิ้นภายในสี่ปี ดังนี้ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่นพ.ศ.2542)

- 1) เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหาร ส่วนตำบล (มาตรา 16)
 1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ
 3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และ ที่จอดรถ
 4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ 5. การสาธารณสุขการ 6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
 7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
 8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 9. การจัดการศึกษา
 10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส
 11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น
 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่ อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 14. การส่งเสริมกีฬา
 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
 16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง
 18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
 19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรง
มหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
 24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จาก ป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 25. การผังเมือง
 26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 28. การควบคุมอาคาร
 29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและ สนับสนุนการป้องกันและ
รักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
 31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่
คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 2) องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (มาตรา 17)
1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการ จัดทำแผนพัฒนา
จังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรี กำหนด
 2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น
 3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นอื่น
 4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากร ธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม
 6. การจัดการศึกษา
 7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
 8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนา ท้องถิ่น
 9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
 11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
 12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
 13. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
 14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจาก สหการ
 16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
 18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรม อันดีงามของท้องถิ่น
 19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
 20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
 21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
 22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
 24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกัน ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
 25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
 26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด
 29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 3) กรุงเทพมหานคร (มาตรา 18)
- มาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัด ระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17
- 4) องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (มาตรา 19)
- มาตรา 19 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมาย กำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของ ตนเองตามมาตรา 16 ให้องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา 16 และมาตรา 17

2.3.2 ประเภทบริการสาธารณะในพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันมีการกำหนดให้้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะตามประเภทที่ กฎหมายกำหนดในตาราง 5 ดังนี้ 1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 2) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ.2537 3) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วน จังหวัด พ.ศ. 2540 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และ 5) พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ดังนี้

1) องค์การบริหาร ส่วนตำบล (พระราชบัญญัติ สภาตำบลและ องค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 66, 67 และ 68)

1.1 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่ สาธารณะ รวมทั้ง กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรร งบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัด ทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การ กีฬา การพักผ่อน หย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

2) เทศบาล (พระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 20, 51, 53, 54, 56)

2.1 เทศบาลตำบล

- เทศบาล ดังต่อไปนี้
- 1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายทุกเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้อง ทำในเขต
 1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการ
- กำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
 6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
 7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ
 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
 - 2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำ กิจการใด ๆ ในเขต
- เทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์

2.2 เทศบาลเมือง

- เทศบาลเมือง ดังต่อไปนี้
- 1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำ ในเขตเทศบาล
 1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
 2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
 3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
 5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อ ท้องถิ่น -

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุข
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์ 66 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทบริการสาธารณะ

2.3) เทศบาลนคร

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำใน เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53 (กิจการของเทศบาล เมือง)
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรมสห และสถาน บริการอื่น
5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่ง เสื่อมโทรม
6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และ ที่จอดรถ
7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว
9. เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้ (กิจการของเทศบาลเมือง)

3) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (พระราชบัญญัติ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 มาตรา 45)

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ ประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น

- ส่วนท้องถิ่นอื่น
- ท้องถิ่นอื่น
- ท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภา ตำบลและราชการ
 5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบล และราชการส่วน
 6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการส่วน
 - จังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
 7. คຸ້ມครอง ดุแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
 8. ทำบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
 - ของท้องถิ่น
 9. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วน ท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต
 - องค์การบริหารส่วนจังหวัด และ กิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วม กัน
 - ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
 10. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น
 - กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของ
 - ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้
 - ตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง

4) เมืองพัทยา (พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหาร ราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 มาตรา 62) ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย เมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการในเขต เมืองพัทยาในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อย
2. การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรธรรมชาติ
3. การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณ สมบัติของแผ่นดิน
4. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
5. การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุง แหล่งเสื่อมโทรม
6. การจัดการจราจร 7. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ของบ้านเมือง
8. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย
9. การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ
11. การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่าย อาหาร โรงแรมสห
- และสถานบริการอื่น
12. การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว
13. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
- ของท้องถิ่น

14. อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของ เทศบาลนครหรือของ เมืองพัทยา

5) กรุงเทพมหานคร (พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 89) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายอื่น ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจ หน้าที่ดำเนิน กิจการในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องดัง ต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ตามข้อ บัญญัติ กรุงเทพมหานครและตาม กฎหมายอื่นที่กำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
2. การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด
3. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง
5. การผังเมือง
6. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ
7. การวิศวกรรมจราจร
8. การขนส่ง
9. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่ จอดรถ
10. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
11. การควบคุมอาคาร
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่ อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- 14.ทวี บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น 69 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
15. การสาธารณสุขโรค
16. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษา พยาบาล
17. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
18. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
19. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
20. การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยใน โรงมหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ
21. การจัดการศึกษา
22. การสาธารณสุขการ
23. การสังคมสงเคราะห์

24. การส่งเสริมการค้า
 25. การส่งเสริมการประกอบอาชีพ
 26. การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร
 27. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่ คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุเป็น หน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
 28. บรรดาอำนาจหน้าที่ใด ซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคจะมอบให้กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติก็ได้ โดยให้ทำเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎ กระทรวง ข้อบังคับหรือประกาศ แล้วแต่กรณี ในกรณี ที่ทำเป็นข้อบังคับหรือประกาศต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
- ที่มา: 1) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 2) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 5) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 (อ้างถึงในวุฒิสาร ตันชัย,2559)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) กล่าวว่าคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ และหากแยกเป็นคำ พึงหมายถึง ควร ซึ่งเป็นคำช่วยกริยาอื่น และ พอ หมายถึง เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ความพึงพอใจนั้นจึงเป็นทัศนคติเชิงนามธรรม ซึ่งไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การแสดงออกถึงความพึงพอใจนั้นค่อนข้างที่จะสลับซับซ้อน แต่อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีการวัดความพึงพอใจโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Oliver (2010) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่า เป็น ความรู้สึกของลูกค้าที่แสดงออกมาเมื่อสินค้าหรือบริการเป็นไปตามการคาดหวังของลูกค้า และใช้ใน 9 การตัดสินว่า คุณลักษณะของสินค้าและบริการ หรือตัวสินค้าและบริการเองนั้น สามารถที่จะทำให้ ลูกค้าพอใจได้ระดับใด ซึ่งรวมไปถึงระดับที่ต่ำหรือสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้

วรูม (1984) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิลลิสท์ ทรียงกูร (2543) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เรารู้สึกกับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลง พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2530) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ไกล่ชิด อบอุ่น มีเมตริจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์การและเพื่อคุณธรรม

ความสุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E Enthusiasm ร่าเริงกระตือรือร้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรูส์ (อ้างถึงใน สุนันท์ บุญวโรดม, 2543) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สุนันท์ บุญวโรดม (2543) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2541 : หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

ความสำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอทเลอร์ (Kotler, 2000) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งมีอยู่ 2 ประการ คือ

1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมนอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งโดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้า นั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว โดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่นๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหาดูแลเอาใจใส่เฉพาะรายให้กับลูกค้า

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร

อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

3. การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถทำได้ 7 วิธี ดังนี้

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) กล่าวว่า การบริการประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

3. กระบวนการและกิจกรรม

4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดการบริการข้างต้นแสดงว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้านั้นคือเป้าหมายของการบริการ และการจะวัดเป้าหมายนั้นจะต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการ ต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรีกระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เสื้อเชิ้ต มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา : ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สึกรำคาญสิ่งที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้นต้องการนี้ไม่ปล่อยให้อึดใจหม่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมเบื่อหน่ายหรือเซ็ง

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2546)

5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็น จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2542 ต่อมา มีการจัดตั้ง ตามพระราชบัญญัติจังหวัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ พ.ศ. 2554 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป รายชื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็น ประกอบด้วย

1. นายจอม โคตรมี ปีที่ดำรงตำแหน่ง 2548 – 2551
2. นายสมัย หล้ากันยา ปีที่ดำรงตำแหน่ง 2551 – 2555
3. นายมนตรี ถ้ำเล็บมือ ปีที่ดำรงตำแหน่ง 2555 – 2559
4. นายบัวไข ประเคนคะชา ปีที่ดำรงตำแหน่ง 2564 - ปัจจุบัน

ลักษณะที่ตั้ง

ที่ตั้ง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็น ตั้งอยู่ที่ 145 หมู่ที่ 1 บ้านหนองเต็นท่า ตำบลหนองเต็น อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ 38000 ระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอบุ่งคล้าระยะทาง 3 กิโลเมตร

ตำบลหนองเต็น มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 59 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลและ อำเภอใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลบุ่งคล้า อำเภอบุ่งคล้า

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอบุ่งคล้า

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบ้านด้อง อำเภอเซกา, ตำบลชัยพร อำเภอเมืองบึงกาฬ

ประชากร

ประชากร ณ เดือนมีนาคม 2564 ตำบลหนองเต็นมีประชากรรวมทั้งสิ้น 3,791 คน ตารางแสดงจำนวนหมู่บ้าน ประชากร และครัวเรือน ปี 2564 (ข้อมูล ณ มีนาคม 2564)

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนประชากร | | | จำนวนครัวเรือน |
|---------|-------------------|--------------|-------|-------|----------------|
| | | ชาย | หญิง | รวม | |
| 1 | บ้านหนองเต็นท่า | 343 | 368 | 711 | 202 |
| 2 | บ้านหนองเต็นเหนือ | 304 | 340 | 644 | 187 |
| 3 | บ้านหนองเต็นทุ่ง | 281 | 231 | 512 | 196 |
| 4 | บ้านหนองคังคา | 513 | 488 | 1,001 | 274 |
| 5 | บ้านห้วยเล็บมือ | 177 | 167 | 344 | 110 |
| 6 | บ้านภูสวาท | 153 | 150 | 303 | 93 |
| 7 | บ้านเทพมีชัย | 145 | 131 | 276 | 86 |
| รวม | | 1,916 | 1,875 | 3,791 | 1,149 |

6. งานวิจัยเกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยนครพนม (2561) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 สรุประดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละเฉลี่ย 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ได้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9

จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝายแก้ว (2560) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.4) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ใน ระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.24)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (2560) ได้สำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (คิดเป็น ร้อยละ 87.26) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็น ร้อยละ 81.25) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 86.00) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 83.45)

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสถานีทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

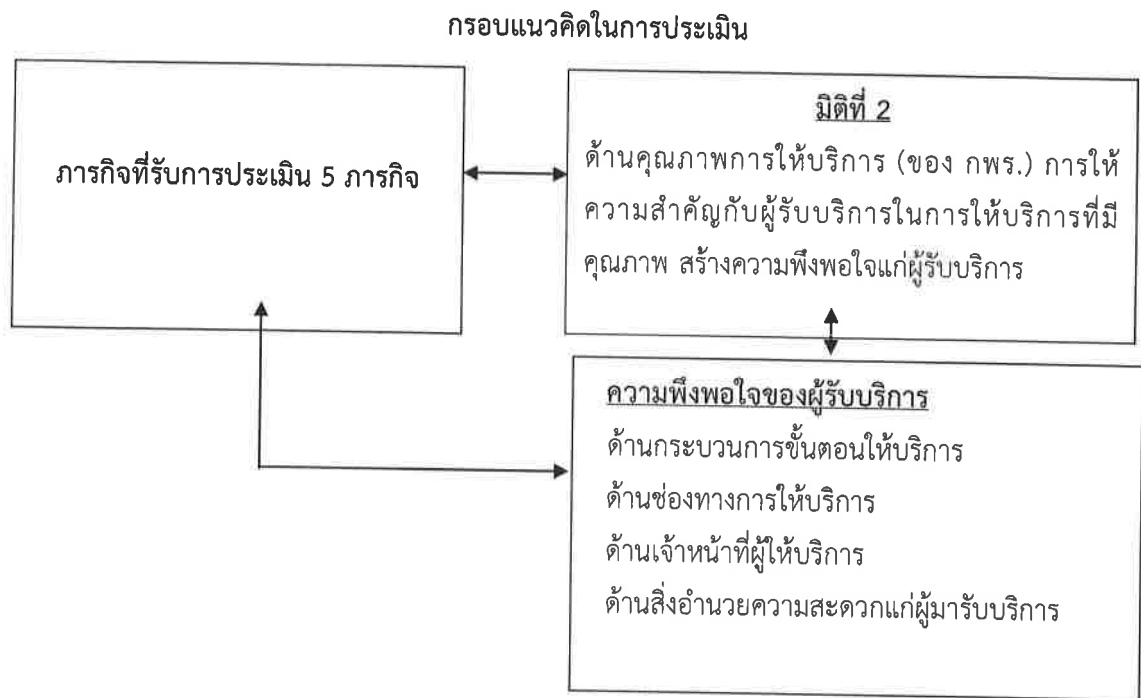
อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 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

มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง คิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จำนวนมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านการบริการสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 64.3 ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์คิดเป็นร้อยละ 62.8 ภารกิจ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการ ของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

7. กรอบแนวคิดการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน จะประเมินตามภารกิจ 5 ภารกิจ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการ จะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอป่าสัก จังหวัดบึงกาฬ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล แล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และประมวลผล ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- 3.1.3 ข้อเสนอแนะ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอป่าสัก จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 3,791 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 500 คน ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

$$n = \frac{3,791}{1 + 3,791(.05)^2}$$
$$= 362.08 \text{ คน}$$

หมายเหตุ : แต่ทั้งนี้เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลจึงขอเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ตั้งแต่เดือน 20 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2565

3.3 เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ตามภารกิจหลัก โดยทำการประเมินภารกิจละ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

| | | |
|--------------------------|-----------------|---|
| บริการมีคุณภาพมากที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ | 5 |
| บริการมีคุณภาพมาก | ให้คะแนนเท่ากับ | 4 |
| บริการมีคุณภาพปานกลาง | ให้คะแนนเท่ากับ | 3 |
| บริการมีคุณภาพน้อย | ให้คะแนนเท่ากับ | 2 |
| บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ | 1 |

3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยประสานความร่วมมือจากกำนันผู้ใหญ่บ้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และใช้การบรรยายข้อมูล

หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังนี้

| | | |
|-----------|-----------|---|
| ช่วงคะแนน | 4.51-5.00 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| ช่วงคะแนน | 3.51-4.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก |
| ช่วงคะแนน | 2.51-3.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| ช่วงคะแนน | 1.51-2.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| ช่วงคะแนน | 1.00-1.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

3.4.2 นำร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้ มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

| เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | คะแนน |
|--|-------|
| มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 | 9 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 | 8 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85 | 7 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80 | 6 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75 | 5 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70 | 4 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65 | 3 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60 | 2 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55 | 1 |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50 | 0 |

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข และ 5) งานด้านส่งเสริมการเกษตร โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง จำนวน 500 คนปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ ในปี 2565

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 225 | 45.00 |
| หญิง | 264 | 52.80 |
| รวม | 489 | 97.80 |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 10 | 2.00 |
| 21 - 30 ปี | 36 | 7.20 |
| 31 - 40 ปี | 161 | 32.20 |
| 41 - 50 ปี | 175 | 35.00 |
| 51 - 60 ปี | 70 | 14.00 |
| 61 ปีขึ้นไป | 48 | 9.60 |
| รวม | 500 | 100.00 |
| 3. สถานภาพ | | |
| โสด | 167 | 33.40 |
| สมรส | 260 | 52.00 |
| หม้าย | 38 | 7.60 |

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| หย่าร้าง | 35 | 7.00 |
| รวม | 500 | 100.00 |
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 125 | 25.00 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 95 | 19.00 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 135 | 27.00 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 42 | 8.40 |
| ปริญญาตรี | 95 | 19.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 8 | 1.60 |
| รวม | 500 | 100.00 |
| 5. อาชีพ | | |
| เกษตรกร | 287 | 57.40 |
| พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป | 64 | 12.80 |
| แม่บ้าน | 43 | 8.60 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 75 | 15.00 |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 31 | 6.20 |
| รวม | 500 | 100.00 |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 248 | 49.60 |
| 5,001-10,000 บาท | 133 | 26.60 |
| 10,001-15,000 บาท | 75 | 15.00 |
| 15,001-20,000 บาท | 24 | 4.80 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 20 | 4.00 |
| รวม | 500 | 100.00 |
| 7. ความถี่ในการมาใช้บริการ | | |
| 1 - 2 ครั้งต่อเดือน | 254 | 50.80 |
| 3 - 4 ครั้งต่อเดือน | 171 | 34.20 |
| มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน | 75 | 15.00 |
| รวม | 500 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 57.40 มีรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็งได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข
- 5) งานด้านส่งเสริมการเกษตร

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง

| ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| 1. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | 4.81 | .613 | 96.20 | มากที่สุด |
| 2. งานด้านรายได้หรือภาษี | 4.79 | .625 | 95.80 | มากที่สุด |
| 3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.83 | .593 | 96.60 | มากที่สุด |
| 4. งานด้านสาธารณสุข | 4.82 | .522 | 96.40 | มากที่สุด |
| 5. งานด้านส่งเสริมการเกษตร | 4.80 | .632 | 96.00 | มากที่สุด |
| เฉลี่ยรวม | 4.81 | .639 | 96.20 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านส่งเสริมการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3 ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

| งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.85 | .652 | 97.00 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.82 | .610 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.84 | .605 | 96.80 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง) | 4.81 | .666 | 96.20 | มากที่สุด |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.83 | .626 | 96.60 | มากที่สุด |
| รวม | 4.83 | .596 | 96.60 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | 4.85 | .635 | 97.00 | มากที่สุด |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | 4.84 | .667 | 96.80 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ | 4.77 | .659 | 95.40 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.79 | .609 | 95.80 | มากที่สุด |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.75 | .578 | 95.00 | มากที่สุด |
| รวม | 4.80 | .514 | 96.00 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ | 4.83 | .615 | 96.60 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | 4.82 | .617 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.85 | .619 | 97.00 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.85 | .609 | 97.00 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | 4.83 | .678 | 96.60 | มากที่สุด |
| รวม | 4.84 | .614 | 96.80 | มากที่สุด |

| งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.74 | .645 | 94.80 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน | 4.81 | .602 | 96.20 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | 4.77 | .616 | 95.40 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | 4.78 | .667 | 95.60 | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ | 4.75 | .698 | 95.00 | มากที่สุด |
| รวม | 4.77 | .611 | 95.40 | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด | 4.81 | .613 | 96.20 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4 ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

| ด้านรายได้หรือภาษี | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|--|------------------|------|--------|-----------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.79 | .749 | 95.80 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.77 | .717 | 95.40 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | .507 | 96.00 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง) | 4.78 | .650 | 95.60 | มากที่สุด |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.76 | .646 | 95.20 | มากที่สุด |
| รวม | 4.78 | .644 | 95.60 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | 4.79 | .707 | 95.80 | มากที่สุด |

| ด้านรายได้หรือภาษี | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | 4.79 | .849 | 95.80 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน | 4.76 | .562 | 95.20 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.74 | .797 | 94.80 | มากที่สุด |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.72 | .787 | 94.40 | มากที่สุด |
| รวม | 4.76 | .609 | 95.20 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ | 4.78 | .617 | 95.60 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | 4.79 | .609 | 95.80 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.75 | .662 | 95.00 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.76 | .697 | 95.20 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | 4.77 | .687 | 95.40 | มากที่สุด |
| รวม | 4.77 | .609 | 95.40 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.89 | .749 | 97.80 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน | 4.87 | .717 | 97.40 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | 4.81 | .507 | 96.20 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ | 4.78 | .650 | 95.60 | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ | 4.85 | .646 | 97.00 | มากที่สุด |
| รวม | 4.84 | .644 | 96.80 | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด | 4.79 | .625 | 95.80 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.81 | .514 | 96.20 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.82 | .771 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.77 | .683 | 95.40 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง) | 4.81 | .669 | 96.20 | มากที่สุด |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.79 | .662 | 95.80 | มากที่สุด |
| รวม | 4.80 | .621 | 96.00 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | 4.81 | .681 | 96.20 | มากที่สุด |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | 4.82 | .679 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ | 4.84 | .669 | 96.80 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.81 | .678 | 96.20 | มากที่สุด |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.82 | .617 | 96.40 | มากที่สุด |
| รวม | 4.82 | .766 | 96.20 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ | 4.86 | .673 | 97.20 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | 4.82 | .667 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.84 | .589 | 96.80 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.78 | .654 | 95.60 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | 4.80 | .667 | 96.00 | มากที่สุด |
| รวม | 4.82 | .823 | 96.40 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.86 | .652 | 97.20 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน | 4.87 | .675 | 97.40 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | 4.84 | .620 | 96.80 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | 4.85 | .697 | 97.00 | มากที่สุด |

| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|---|------------------|------|--------|-----------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ | 4.83 | .649 | 96.60 | มากที่สุด |
| รวม | 4.85 | .668 | 97.00 | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด | 4.83 | .593 | 96.60 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเติน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6 ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุข

| งานด้านสาธารณสุข | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|--|------------------|------|--------|-----------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.83 | .552 | 96.60 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.83 | .665 | 96.60 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.84 | .630 | 96.80 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง) | 4.80 | .797 | 96.00 | มากที่สุด |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.80 | .549 | 96.00 | มากที่สุด |
| รวม | 4.82 | .510 | 96.40 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | 4.80 | .707 | 96.00 | มากที่สุด |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | 4.83 | .559 | 96.60 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน | 4.82 | .562 | 96.40 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.80 | .527 | 96.00 | มากที่สุด |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.80 | .627 | 96.00 | มากที่สุด |
| รวม | 4.81 | .609 | 96.20 | มากที่สุด |

| งานด้านสาธารณสุข | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | (\bar{x}) | S.D. | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ | 4.80 | .629 | 96.00 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | 4.82 | .749 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.82 | .759 | 96.40 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.79 | .651 | 95.80 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | 4.82 | .618 | 96.40 | มากที่สุด |
| รวม | 4.81 | .533 | 96.20 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.86 | .519 | 97.20 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน | 4.82 | .517 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | 4.81 | .507 | 96.20 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ | 4.85 | .650 | 97.00 | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ | 4.86 | .646 | 97.20 | มากที่สุด |
| รวม | 4.84 | .644 | 96.80 | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด | 4.82 | .522 | 96.40 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรและปรับปรุงภูมิทัศน์รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7 ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตร

| งานด้านส่งเสริมการเกษตร | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.81 | .516 | 96.20 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.78 | .525 | 95.60 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.79 | .576 | 95.80 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง) | 4.83 | .502 | 96.60 | มากที่สุด |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.79 | .564 | 95.80 | มากที่สุด |
| รวม | 4.80 | .556 | 95.80 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | 4.80 | .517 | 96.00 | มากที่สุด |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | 4.83 | .549 | 96.60 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน | 4.82 | .562 | 96.40 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.80 | .597 | 96.00 | มากที่สุด |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.80 | .587 | 96.00 | มากที่สุด |
| รวม | 4.81 | .509 | 96.20 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ | 4.79 | .629 | 95.80 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | 4.76 | .549 | 95.20 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.78 | .659 | 95.60 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.78 | .651 | 95.60 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | 4.79 | .618 | 95.80 | มากที่สุด |
| รวม | 4.78 | .533 | 96.20 | มากที่สุด |

| งานด้านส่งเสริมการเกษตร | ระดับความพึงพอใจ | | ร้อยละ | แปลผล |
|---|------------------|------|--------|-----------|
| | (\bar{X}) | S.D. | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.86 | .549 | 97.20 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน | 4.82 | .517 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | 4.81 | .507 | 96.20 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | 4.85 | .650 | 97.00 | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ | 4.86 | .646 | 97.20 | มากที่สุด |
| รวม | 4.82 | .644 | 96.80 | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด | 4.80 | .632 | 96.00 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง

| ข้อเสนอแนะ | | |
|---|--|---------|
| ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง | | ความถี่ |
| 1. | เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง | 157 |
| 2. | การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็งรวดเร็วชัดเจน ทั่วถึง | 25 |
| 3. | ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น | 68 |
| ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง | | ความถี่ |
| 1. | เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ | 82 |
| 2. | อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น | 59 |
| สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็งดำเนินการ ได้แก่ | | ความถี่ |
| 1. | อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน | 85556 |
| 2. | ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี | 21 |
| 3. | อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในวันหยุด | 20 |

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอป่าคลอก จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง จำนวน 3,791 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 มีรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านส่งเสริมการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ งานด้านด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจำแนกตามรอบการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่นการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือไลน์ เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ทุกหน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำเนินการตามบทบาทภารกิจขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุดในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ โดยการพัฒนากระบวนข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อราชการของประชาชน ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัย ลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน สร้างมาตรการทางสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างฐานข้อมูลชุมชน ความมั่นคงทางอาหารของครัวเรือน พัฒนาศักยภาพเกษตรกรรุ่นใหม่ พัฒนาลาดชุมชนท้องถิ่น พัฒนาส่งเสริมอาชีพรองรับแรงงานคืนถิ่น นำเศรษฐกิจพอเพียงส่งเสริมในชุมชน สร้างช่องทางการตลาดออนไลน์ชุมชน เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนเพื่อรับมือกับโรคระบาดและโรคอุบัติใหม่ สร้างวิถีใหม่ของชุมชนเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคล เป็นต้น

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ วิญญูชน จำกัด.
- จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝายแก้ว. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิษเนศพรีนตีติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร ดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารการพัฒนา, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2547). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- มหาวิทยาลัยนครพนม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. (2561). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. นครพนม. มหาวิทยาลัยนครพนม
- มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักบริการวิชาการ. (2559). รายงานผลการวิจัย โครงการ “สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประแง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ฉะเชิงเทรา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะเศรษฐศาสตร์. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง สถาบันวิจัยและพัฒนา (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (2560). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. สุรินทร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์

- วิมลสิทธิ์ ทรียงกูร. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรุณี เขาวนัสุขุม และ ดวงตา สราญมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 6(2), 125-134.
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภร เสรีรัตน์ งามอาจ ปทรวาณิช และ ปริญญ์ ลักขิตานนท์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ประกายพริก
- สุนันท์บุญ วโรดม (2543). แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาพ่องกุล.(2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. ฝายวิชาการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อรทัย กักพล. (2552). เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด
- Kotler, P. (200). *Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control*. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- Vroom, W. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Taylor & Francis.

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง อำเภอปทุม จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 7 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตร
- ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยไม่มีผลกระทบใดๆต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

| | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

2. อายุ

| | | | |
|---|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 21 - 30 ปี | <input type="checkbox"/> 3. 31 - 40 ปี | |
| <input type="checkbox"/> 4. 41 - 50 ปี | <input type="checkbox"/> 5. 51 - 60 ปี | <input type="checkbox"/> 6. 61 ปีขึ้นไป | |

3. สถานภาพ

| | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| <input type="checkbox"/> 3. หม้าย | <input type="checkbox"/> 4. หย่าร้าง |

4. ระดับการศึกษา

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา/ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี |

5. อาชีพปัจจุบัน

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 2. พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 3. แม่บ้าน | <input type="checkbox"/> 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> 5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 6. อื่น (ระบุ)..... |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 20,000 บาท | |

7. ความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็น ในปีงบประมาณ 2565

| |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 - 2 ครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> 2. 3 - 4 ครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับที่ | รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. | มีความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4. | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) | | | | | |
| 5. | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 6. | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | | | | | |
| 7. | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | | | | | |
| 8. | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน | | | | | |
| 9. | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | | | | | |
| 10. | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 11. | เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ | | | | | |
| 12. | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 13. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 14. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | | | | | |
| 15. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 16. | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 17. | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน | | | | | |
| 18. | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | | | | | |
| 19. | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | | | | | |
| 20. | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ | | | | | |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับที่ | รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. | มีความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4. | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) | | | | | |
| 5. | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 6. | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | | | | | |
| 7. | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | | | | | |
| 8. | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน | | | | | |
| 9. | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | | | | | |
| 10. | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 11. | เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ | | | | | |
| 12. | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 13. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 14. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | | | | | |
| 15. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 16. | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 17. | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน | | | | | |
| 18. | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | | | | | |
| 19. | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | | | | | |
| 20. | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ | | | | | |

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับที่ | รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. | มีความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4. | มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) | | | | | |
| 5. | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 6. | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | | | | | |
| 7. | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | | | | | |
| 8. | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน | | | | | |
| 9. | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | | | | | |
| 10. | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 11. | เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ | | | | | |
| 12. | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 13. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 14. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | | | | | |
| 15. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 16. | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 17. | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน | | | | | |
| 18. | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | | | | | |
| 19. | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | | | | | |
| 20. | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ | | | | | |

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับที่ | รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. | มีความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4. | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) | | | | | |
| 5. | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 6. | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | | | | | |
| 7. | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | | | | | |
| 8. | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน | | | | | |
| 9. | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | | | | | |
| 10. | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 11. | เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ | | | | | |
| 12. | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 13. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 14. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | | | | | |
| 15. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 16. | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 17. | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน | | | | | |
| 18. | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | | | | | |
| 19. | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | | | | | |
| 20. | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ | | | | | |

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านส่งเสริมการเกษตร
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับที่ | รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | | | | | |
| 2. | มีความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4. | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) | | | | | |
| 5. | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 6. | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | | | | | |
| 7. | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | | | | | |
| 8. | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน | | | | | |
| 9. | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | | | | | |
| 10. | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 11. | เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ | | | | | |
| 12. | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 13. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 14. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | | | | | |
| 15. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 16. | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 17. | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน | | | | | |
| 18. | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | | | | | |
| 19. | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | | | | | |
| 20. | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ | | | | | |

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน

.....
.....
.....
.....

2. ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน

.....
.....
.....
.....

3. สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดินดำเนินการ ได้แก่

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ