



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ  
อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โดย  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ  
องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ  
อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม  
สิงหาคม 2567

## คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนม โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กับองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยเน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชนนอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษานี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรและประชาชนในเขตพื้นที่บริการต่อไป

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนครพนม  
สิงหาคม 2567

# สารบัญ

หน้า

คำนำ .....	ก
สารบัญ .....	ข
สารบัญตาราง .....	ค
สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการฯ .....	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ .....	2
1.3 เป้าหมาย .....	2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ .....	2
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>3</b>
2.1 แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	3
2.2 แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น .....	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	24
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	32
2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ .....	38
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	44
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	56
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....</b>	<b>57</b>
3.1 วิธีการศึกษา .....	57
3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	57
3.3 เครื่องมือในการศึกษา .....	58
3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>60</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ .....	60
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ .....	62
4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม .....	73
<b>บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>74</b>
5.1 สรุปผล .....	74
5.2 ข้อเสนอแนะ .....	76
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>78</b>
<b>แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....</b>	<b>80</b>

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการฯ .....	60
ตารางที่ 2	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ในปี 2567 ..	62
ตารางที่ 3	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม .....	63
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย .....	65
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี .....	67
ตารางที่ 6	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม .....	69
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ .....	71
ตารางที่ 8	ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ .....	73

**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม  
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ**

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ใน 5 ภารกิจ ต่อไปนี้

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.74	0.651	94.80	มากที่สุด
2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	0.514	95.60	มากที่สุด
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.625	95.20	มากที่สุด
4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.72	0.609	94.40	มากที่สุด
5) งานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์	4.78	0.587	95.60	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.850</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถและเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ จำนวน 7,412 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

### ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ และควรมีการพัฒนาในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น
3. ควรมีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ เช่น บริการจัดเก็บภาษีต่างๆ, การให้บริการตรวจสอบสุขภาพ, การฉีดยาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า, การจัดประชาคมต่างๆ เป็นต้น

4. ควรจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบ รายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

5. ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เช่น ทางลาดสำหรับคน พิการ, จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ไว้บริการแก่คนพิการ

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

บทบาทและภารกิจภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกขั้นตอน สิ่งเหล่านี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินโครงการให้สอดคล้องต่อกรมการปกครองที่ตั้งมาตรฐาน ตัวแบบที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการที่ดี และเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน

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

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งจากการปฏิรูประบบราชการ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดยหนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการสาธารณะ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตามคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน และได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำ



ข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องปฏิบัติตามภารกิจเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการบริการ นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 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

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

## 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- 1.4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนด้วยบุคลากรที่จำกัด
- 1.4.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นและองค์กร

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ่ายโอนภารกิจ คือ โครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนและส่งเสริมการพานิชและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความไม่ประหยัดในเชิงขนาด (Diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป

##### 2.1.1 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2546) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการ ปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5. ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

### 2.1.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ซึ่งหลักในการกระจายอำนาจการปกครองนี้เป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้ที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐหรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่าง เพื่อประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานท้องถิ่นจะมีองค์การปกครองที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีจำนวนประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาพท้องถิ่นที่สมาชิกสามารถเลือกตั้งของประชาชน และหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และเกิดองค์การของรัฐที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตาม

### 2.1.3 หลักการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากรหรือขนาดพื้นที่ มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบ

ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

#### 2.1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

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

#### 2.1.5 องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

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) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนัก เพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมีฉะฉานแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

### 2.1.6 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

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

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า

3. เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกัน การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บ

ภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

### 2.1.7 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้นย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งออกเป็นสองด้วย คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น ซึ่งมีความสำคัญดังนี้

1.7.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

1.7.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

1.7.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

1.7.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

1.7.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

1.7.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

### 2.1.8 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและบทบาทหน้าที่ของท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Dispersing power) มาจากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางสังคมที่เป็นพหุสังคม (Plural society) ซึ่งเป็นลักษณะของสังคมตามความเชื่อของหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย กล่าวคือ สังคมที่จะมีลักษณะเช่นนี้ได้ อำนาจจะต้องกระจายตัวไปทั่วสังคมอย่างกว้างขวาง ไม่กระจุกอยู่ที่ใดที่หนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมให้เกิดสังคมลักษณะนี้ขึ้นได้ ดังนั้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้ดูแลและจัดการแก้ไขปัญหาในชุมชนของตนเอง ในเชิงปรัชญาก็เป็นสิ่งที่สอดคล้องกับหลักการของแนวคิดที่เรียกว่าบริบทของสังคม (Social context) ที่มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา คนที่อยู่ห่างไกลจากท้องถิ่นหนึ่งย่อมไม่สามารถเข้าใจท้องถิ่นอื่นได้ดีเท่ากับคนในท้องถิ่นเองนั้น ๆ ดังนั้น การผลักดันให้คนในท้องถิ่นของตนเองสนใจ รับผิดชอบต่อปัญหาของตน รู้สึกรับผิดชอบต่อ ห่วงใย และห่วงหาชนท้องถิ่นของตน ย่อมเป็นเงื่อนไขสำคัญยิ่งที่จะทำให้ท้องถิ่นนั้นมีคนดูแลรักษาตลอดไปการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง โดยไม่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการทุกอย่างของท้องถิ่น กิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแลได้แก่ ระบบสาธารณสุข ปลอดภัย การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม การดูแลชีวิตทรัพย์สิน และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนกิจการใหญ่ ๆ ที่รัฐบาลกลางควรควบคุมไว้อย่างเด็ดขาดมี 2 อย่างคือ การทหารและการต่างประเทศ

ขอบเขตของการดูแลในท้องถิ่นแต่ละประเทศต่างกันโดยละเอียดตามลักษณะเฉพาะของแต่ละประเทศแต่ส่วนที่เหมือนกันและมีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือรัฐบาลกลางไม่ได้รวมศูนย์อำนาจการดูแลจัดการทุกอย่างไว้ที่ตัวเอง แต่ปล่อยให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจในการกำหนดลักษณะต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน ในแง่ของการจัดการบริหารประเทศดังกล่าว นับว่าเป็นสิ่งที่มีเหตุผล ทั้งนี้เพราะประเทศหนึ่ง ๆ มีชุมชนมากมายรวมกัน มีอาณาบริเวณกว้างใหญ่ มีประชากรจำนวนมาก และแต่ละชุมชนก็มีปัญหาต่าง ๆ มากมายแตกต่างกันยากนักที่คนในท้องถิ่นอื่นจะเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และสามารถจัดการดูแลแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) กล่าวคือ คือ การโอนกิจการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของ



ประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์การส่วนกลาง โดยการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

1) การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นหรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

2) การกระจายอำนาจตามบริการหมายถึง การโอนกิจการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดแยกต่างหากและเป็นอิสระอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจนั้นมาจากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางสังคมที่เป็นพหุสังคม (Plural society) ซึ่งเป็นลักษณะของสังคมตามความเชื่อของหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ที่อำนาจจะต้องกระจายตัวไปทั่วสังคมอย่างกว้างขวางซึ่งสอดคล้องเชิงปรัชญากับหลักการของแนวคิดที่เรียกว่าบริบทของสังคม (Social context) ที่มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา การกระจายอำนาจเป็นรูปแบบการบริหารประเทศอย่างหนึ่งและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสังคมประชาธิปไตย สาระสำคัญของรูปแบบการบริหารดังกล่าวอยู่ที่การเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นได้ใช้อำนาจในการจัดการดูแลท้องถิ่นของตนเอง

## 2.2 แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องอาศัยการวางแผนเป้าหมายเพื่อช่วยกำหนดทิศทางการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้มีคุณภาพที่ดีและตอบสนองต่อความต้องการของทุกภาคส่วนมากยิ่งขึ้น โดยใช้แนวคิดการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อความเท่าเทียมในทุกมิติ ทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในชุมชน สังคม ท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กลายเป็นเป้าหมายและความคาดหวังที่สำคัญของการจัดบริการสาธารณะในประเทศและท้องถิ่น การบริการสาธารณะที่ดีจะช่วยให้เกิดการเจริญเติบโตและสร้างสุขสมบูรณ์ในชีวิตของประชาชนและเกิดการจ้างงานของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในชุมชน สังคม ท้องถิ่น ได้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเพื่อสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยการจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักคิดการจัดบริการสาธารณะในมิติต่างๆ คือ ความเหมาะสมของประเภทของบริการสาธารณะ ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ และความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ

### 2.2.1 ความหมาย

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) และสร้างการพัฒนาทั้งด้าน

เศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม,2557)

### 2.2.2 รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะ

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมาย กำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในภารกิจ เดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะ หน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้ เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนิน การแทนแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อ ได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระ การจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับ มอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับ ดูแลการดำเนินงานของผู้อื่น

ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัด บริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภท หนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของ 47 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์ อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่าสหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วย ผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะ กระทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้การยุบเลิกสหการ 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 และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

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

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็น

ภารกิจซึ่งต้องอาศัย ความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือ มีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนิน การเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกัน จัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบ สำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทาง ธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้รูปแบบสหการ มีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุน จากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความ คุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การ เดินทางประจำทางมีเส้นทางการเดินทางที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถ ระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวก ให้เกิด การใช้รถดับเพลิงและการเดินทางประจำทางได้มากขึ้นมากกว่า การให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายรวมถึงการจ้างทำของและการ รับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไป ราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบ และควบคุมงาน และการจ้างแรงงาน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงิน ค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้ เป็นไป ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานใน รูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผน

และขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และ กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินงานกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำ ได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนใน กิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชน ร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการ พาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ

### 2.2.3 วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554)กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตาม กฎหมายมหาชนหมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

### 2.2.4 ประเภทบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

ประเทศไทยกำหนดอำนาจหน้าที่การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในกฎหมายหลายฉบับ เช่น รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยที่การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้ แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยเพื่อให้เกิดพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจอีกด้วย ต่อมารัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 มาตรา 283 ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดทำบริการ

สาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และ มีอำนาจหน้าที่เป็นการเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับ การพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม นอกจากนี้ กฎหมายได้ได้ระบุอำนาจหน้าที่และประเภทบริการ สาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้ในกฎหมาย 2 ประเภท ได้แก่

**1. ประเภทบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542** ได้กำหนดประเภทบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตาราง 4 ได้แก่ 1) ประเภท 58 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทที่ 3 บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 27 2) ประเภทบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 16 3) ประเภท บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามมาตรา 18 และ 4) ประเภทบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทอื่นที่อาจถูกจัดตั้งในอนาคตตามมาตรา 19 นอกจากนี้ในกฎหมายมาตรา 30 กำหนดให้มี แผนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการ ถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะแต่ละประเภทที่รัฐ ดำเนินการในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนด 1) ภารกิจที่เป็นการดำเนิน การค้าระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี 2) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการ ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี และ 3) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี ดังนี้ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542)

1) เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหาร ส่วนตำบล (มาตรา 16)

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และ ที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขและการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

ท้องถิ่น

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
  12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
  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 โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
  24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จาก ป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  25. การผังเมือง
  26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
  27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
  28. การควบคุมอาคาร
  29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและ สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
  31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 2) องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (มาตรา 17)
1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการ จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรี กำหนด
  2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น
  3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดลอม
6. การจัดการศึกษา
7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนา ท้องถิ่น
9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
12. การจัดการสิ่งแวดลอมและมลพิษต่าง 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 หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3) กรุงเทพมหานคร (มาตรา 18)

มาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัด ระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

4) องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (มาตรา 19)

มาตรา 19 ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมาย กำหนดให้เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของ ตนเองตามมาตรา 16 ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

## 2. ประเภทบริการสาธารณะในพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันมีการกำหนดให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะตามประเภทที่ กฎหมายกำหนดในตาราง 5 ดังนี้ 1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 2) พระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหาร 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 รวมทั้งกำจัด มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
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 วัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรร งบประมาณหรือ บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัด ทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา 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

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายทุกเทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการ กำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

- ท้องถิ่น
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ
  8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
  9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- เทศบาล ดังต่อไปนี้
- 2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขต

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

## 2.2 เทศบาลเมือง

- ท้องถิ่น
- 1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล
- ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
2. ให้น้ำสะอาดหรือการประปา
3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อ ท้องถิ่น

- ท้องถิ่น
- 2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุขการ
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์ 66 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทบริการสาธารณสุข

### 2.3 เทศบาลนคร

- 1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำใน เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้
  1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53 (กิจการของเทศบาล เมือง)
  2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
  3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
  4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
  5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
  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. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภา ตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาพำบล

7. คຸ້มครอง คຸແລ ແລະບຳຮຸ້ງຮັກສາທຳຮຸ້ງພາກຮຮຮມຮາດີແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ

8. ທຳບຳຮຸ້ງຮັກສາສິລປະ ຈາຣິຕປຣະເພຣີ ງຸມິປຸຣຸຮຸ້ງທ້ອງຖິ່ນ ແລະວັດຜນຮຮມອັນດີຂອງທ້ອງຖິ່ນ

9. ຈັດທຳກິຈກຣາໃດໆ ອັນເປັນອຳນາຈຳນຳທີ່ຂອງຮາກຮາຣສ່ວນ ທ້ອງຖິ່ນອື່ນທີ່ຢູ່ໃນເຂດອຳນາຈຳນຳສ່ວນຮາກຮາຣສ່ວນຮາກຮາຣ ແລະ ກິຈກຣານັ້ນເປັນກຣາສມຄວຣໃຫ້ຮາກຮາຣສ່ວນທ້ອງຖິ່ນອື່ນຮ່ວມ ກັນດຳເນີນກຣາ ຫຼືອໃຫ້ອຳນາຈຳນຳສ່ວນຮາກຮາຣສ່ວນຮາກຮາຣຈັດທຳ ທັງນີ້ ຕາມທີ່ກຳເນີດໃນກຸຣຸກຮາຣຮວງ

10. ຈັດທຳກິຈກຣາອື່ນໃດຕາມທີ່ກຳເນີດໄວ້ໃນພຣະຮາຣບຳຮຸ້ງຮຸ້ງດີນີ້ ຫຼືອກຸຣຸກຮາຣອື່ນ ກຳເນີດໃຫ້ເປັນອຳນາຈຳນຳທີ່ຂອງອຳນາຈຳນຳ ບຣິຮາຣສ່ວນຮາກຮາຣສ່ວນຮາກຮາຣ ທັງນີ້ບຣຣດາອຳນາຈຳນຳທີ່ໃດຂຶ້ນເປັນຂອງຮາກຮາຣສ່ວນກຣາຣ ຫຼືອຮາກຮາຣສ່ວນກຸມິກຣາອາຈມອບໃຫ້ ອຳນາຈຳນຳສ່ວນຮາກຮາຣສ່ວນຮາກຮາຣປຸຣິປັດໄດ້ ທັງນີ້ ຕາມທີ່ກຳເນີດ ໃນກຸຣຸກຮາຣຮວງ

**4) ເມືອງພັທຍາ (ພຣະຮາຣບຳຮຸ້ງຮຸ້ງດີ ຮະເບື້ຍບຣິຮາຣ ຮາກຮາຣເມືອງພັທຍາ ພ.ສ.2542 ມາຕຣາ 62) ກຳເນີດໃຫ້ບັງຄັບແຫ່ງບຳຮຸ້ງຮຸ້ງດີຂອງກຸຣຸກຮາຣ ເມືອງພັທຍາ ມີອຳນາຈຳນຳທີ່ ດຳເນີນກຣາໃນເຂດເມືອງພັທຍາໃນເຣື່ອງດັ່ງຕ້ອໄປນີ້**

1. ກຣາຮັກສາຄວາມສະບຣືຍບຣືຍ

2. ກຣາສ່ຮຸ້ງແລະຮັກສາຄຸນກຣາສິ່ງແວດລ້ອມແລະ ທຳຮຸ້ງພາກຮຮຮມຮາດີ

3. ກຣາຄຸ້ມຄອງແລະຄຸແລຮັກສາທຳຮຸ້ງສິນອັນເປັນສາຣາຣຸ ສມບັດຂອງແຜ່ນດິນ

4. ກຣາວາງຜັງເມືອງແລະກຣາຄວບຄຸມກຣາກ້ອສຳຮຸ້ງ

5. ກຣາຈັດກຣາເຖິງກຣາທີ່ຢູ່ອາຮັຍແລະກຣາປຣັບປຣຸ້ງ ແຫ່ງເສື່ອມໂທຣມ

6. ກຣາຈັດກຣາຈຣາຈຣ

7. ກຣາຮັກສາຄວາມສະອາດແລະຄວາມເປັນຮະເບື້ຍບຣືຍບຣືຍ ຂອງບ້ານເມືອງ

8. ກຣາກຳຈັດຜຸລຸຮຸ້ງແລະສິ່ງປຸກຮຸ້ງ ແລະກຣາບຳບັດນ້ຳເສືາ

9. ກຣາຈັດໃຫ້ມີນ້ຳສະອາດຫຼືອກຣາປຣະປາ

10. ກຣາຈັດໃຫ້ມີກຣາຄວບຄຸມຕຣາດ ທຳເທືຍບຣືອ ແລະທີ່ຈອດຣຸດ

11. ກຣາຄວບຄຸມອນາມັຍແລະຄວາມປຣອດກັຍໃນຮ້ານຈຳນາຍ ອາຮາ ຮອງມຮຮສພ ແລະສຣາຣນບຣິກຣາອື່ນ

12. ກຣາຄວບຄຸມແລະສ່ຮຸ້ງກິຈກຣາທ້ອງເທືາຍ

13. ກຣາບຳຮຸ້ງຮັກສາສິລປະ ຈາຣິຕປຣະເພຣີ ງຸມິປຸຣຸຮຸ້ງທ້ອງຖິ່ນ ແລະວັດຜນຮຮມອັນດີຂອງທ້ອງຖິ່ນ

14. ອຳນາຈຳນຳທີ່ອື່ນຕາມທີ່ກຸຣຸກຮາຣກຳເນີດໃຫ້ເປັນຂອງ ທະຮາລນຮຮຸກຮຸ້ງຂອງເມືອງພັທຍາ

5) กรุงเทพมหานคร (พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 89) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายอื่น ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และตามกฎหมายอื่นที่กำหนด 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. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- 14.ทวี บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 69 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
15. การสาธารณสุขปศุสัตว์
16. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษา พยาบาล
17. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
18. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
19. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
20. การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยในโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
21. การจัดการศึกษา

22. การสาธารณสุขการ
23. การสังคมสงเคราะห์
24. การส่งเสริมการกีฬา
25. การส่งเสริมการประกอบอาชีพ
26. การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร
27. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุเป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
28. บรรดาอำนาจหน้าที่ใด ซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค จะมอบให้กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติก็ได้โดยให้ทำเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎ กระทรวง ข้อบังคับหรือ ประกาศ แล้วแต่กรณี ในกรณี ที่ทำเป็นข้อบังคับหรือประกาศต้องได้รับความเห็นชอบ จาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ที่มา: 1) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 2) พระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. 2496 3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 5) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 (อ้างถึงในวุฒิสาร ตันชัย,2559)

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

### 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

กูด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

Oliver (2010) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่า เป็น ความรู้สึกของลูกค้าที่แสดงออกมาเมื่อสินค้าหรือบริการเป็นไปตามการคาดหวังของลูกค้า และใช้ใน 9 การตัดสินว่าคุณลักษณะของสินค้าและบริการ หรือตัวสินค้าและบริการเองนั้น สามารถที่จะทำให้อลูกค้าพอใจได้ระดับใด ซึ่งรวมไปถึงระดับที่ต่ำหรือสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้

วูม (1984) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2543) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

คณิต คงหัสดี (2538) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงาน ขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

Gusti Ngurah Joko Adinegara et al. (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง การประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการนั้นยากที่จะประเมินมากกว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการสำหรับผู้บริโภค ประการที่สองการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของผู้บริโภคกับประสิทธิภาพของการบริการที่เกิดขึ้น ประการที่สามการประเมินคุณภาพไม่ได้ทำเพียงอย่างเดียวกับผลการให้บริการ รวมถึงการประเมินผลในกระบวนการให้บริการความพึงพอใจในคุณภาพการบริการซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการกับสิ่งที่ได้รับ ดังนั้น คุณภาพของบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในสภาพแวดล้อมการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบัน

Melo, Hernandez-Maestro & Munoz-Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณลักษณะที่



เพิ่มขึ้นจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ เป็นเรื่องของคุณค่าของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง โดยองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการ บริการด้วยคุณภาพที่มีความเป็นเลิศ และคุณภาพของการบริการเหนือกว่าคู่แข่ง

Munoz-Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณภาพที่เป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในขณะที่การรักษาคุณค่าของลูกค้า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินระดับการให้บริการโดยรวมขององค์กรและการประเมินจะขึ้นอยู่กับความรู้ในระหว่างการพบปะกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ความต้องการส่วนบุคคลประสบการณ์ในอดีตและความพยายามทางการตลาดขององค์กร

Kwok et al., (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ขึ้นอยู่กับระดับของประสิทธิภาพการบริการจริงในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการสามารถเข้าใจได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพที่ให้บริการที่ได้รับ

Asma et al. (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดว่าจะได้รับกับการบริการที่รับรู้ นอกจากนี้พบว่ามันยากที่จะประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากการจัดส่งพร้อมกันและการบริโภค สำหรับคุณภาพการบริการทำให้ทัศนคติของผู้รับบริการมีการประเมินโดยรวม ถือเป็น การแสดงออกของเครื่องมือและประสิทธิภาพการแสดงออกถึงความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดว่าจะรับรู้โดยผู้รับบริการหรือผู้บริโภคนั่นเอง

Wulandari and Novianti Maharani (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้จากสองมุมมองที่มาจากคุณภาพการดำเนินงานและผู้รับบริการรับรู้คุณภาพเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ทางผู้รับบริการจะท าให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงาน คุณภาพที่รับรู้ของลูกค้าเป็นการตัดสินใจหรือพิจารณาถึงคุณภาพของบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ต้องใส่ใจกับคุณภาพของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือผู้บริโภค และเป็น การสร้างความภักดีในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งและยังมีการบอกต่อและแนะนำให้คนรอบข้างหรือคนรู้จัก

Nethengwe et al. (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่เป็นผู้จัดการการให้บริการและจะบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ว่าเมื่อใดก็ตามที่จัดการ

และการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภครจะได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีมีความสอดคล้องกันหรือความคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์หรือเป็นไปได้มากขึ้น และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความภาคภูมิใจและมีการบอกต่อ

กรซูลี จันทะรัง (2563) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการท างานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

พัฒนา พรหมณี, ยุพินพิทยาวัดนชัย, และจีระศักดิ์ ทัพผา (2563) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ที่เกิดจากการประเมินค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล

### 3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543, หน้า 21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

(1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

(2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ บริการที่ดีจะต้องมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริหารด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

(3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบผลสำเร็จ โดยที่ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์เพราะการบริการในหลาย ๆ ด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2) ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) ได้ให้ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินการกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

1) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ในการปฏิบัติงานหรือทากิจกรรมต่าง ๆ หากมีความพึงพอใจ จะส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานหรือ ทากิจกรรมส่งผลให้เกิดผลงานที่ดี นำมาซึ่งผลตอบแทนที่สูงขึ้น มีการดำรงชีวิตและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2) เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นในการทำงาน ความพึงพอใจทำให้เกิดความสุขจากการปฏิบัติงาน ต้องการให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3) เป็นสิ่งกำหนดลักษณะการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เหมาะสม เกิดความประทับใจ

4) ช่วยพัฒนาคุณภาพของงาน หากมีความพึงพอใจจะเกิดความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานของงานที่สูงขึ้น

### 3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ได้รับ ประสบการณ์ และแสดงออกทางพฤติกรรมที่ตอบสนองในลักษณะแตกต่างกันไป ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจหรือการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ และการตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ ความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้สิ่งที่ทำนั้นประสบความสำเร็จ โดยมีนักวิชาการกล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

Aday & Andersen (1978) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
  - (1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
  - (2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
  - (3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
  - (1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
  - (2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
  - (3) ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
- 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
- 4) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2556) ได้กำหนดองค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกาย เป็นการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันที่จำเป็นเพื่อ 1) การดำรงชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค 2) ความปลอดภัย เกิดความอบอุ่นและมั่นคงในชีวิต เป็นความต้องการระดับแรกของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะเกิดความต้องการองค์ประกอบอื่นต่อไป
- 2) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของจิตใจ เป็นแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการทางด้าน 1) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) เช่น สมาชิกในครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นความปรารถนาที่จะสร้างมิตรภาพ หรือมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น หรือต้องการควบคุมผู้อื่น ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) 2) ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของสังคม ได้รับการยอมรับในสังคม ได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือ ของคนทั้งหลาย และ

3) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมาก เป็นเรื่องการอยากจะเป็น อยากจะได้ ตามความคิดของตนเอง แต่ไม่สามารถเสาะแสวงหาได้

3) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ การเรียนรู้เกิดจากการสร้างความสัมพันธ์บางอย่างระหว่างสิ่งเร้ากับพฤติกรรมตอบสนอง กล่าวคือ เมื่อสถานการณ์หรือสิ่งที่เป็นปัญหาเกิดขึ้นร่างกายจะเกิดความพยายามที่จะแก้ปัญหานั้น โดยแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมาหลาย ๆ รูปแบบ ซึ่งบุคคลจะเลือกพฤติกรรมตอบสนองที่พอใจที่สุดไปเชื่อมโยงสิ่งเร้าหรือ ปัญหานั้น ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เดิม ซึ่งประสบการณ์จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้สถานการณ์และเกิดแรงจูงใจสู่เป้าหมาย เมื่อถึงเป้าหมายแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกายและจิตใจจนเป็นที่ พึงพอใจแล้วจะเกิดความต้อในการเรียนรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจเพื่อสนองความต้องการสิ่งใหม่เพิ่มขึ้นไม่ซ้ำสิ่งเดิม โดยที่บุคคลนั้นต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจก่อนจึงจะมีความต้องการในการกระทำหรือปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อได้ปฏิบัติแล้วจะเกิดความพอใจ หากไม่ได้กระทำหรือปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการจะเกิดความรำคาญใจ และหาก บุคคลไม่พร้อม แต่ถูกบังคับให้กระทำหรือปฏิบัติการบางอย่างก็จะเกิดความไม่พอใจ อาจกล่าวได้ว่า 1) ความพึงพอใจนำไปสู่การเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้สูงขึ้น 2) ผลของการเรียนรู้นำไปสู่ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการเรียน จะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการเรียนรู้ที่ดีจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ทั้งที่เป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) หรือผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards)

พร้อมพร เทียนเศวต (2554)กล่าวว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรที่จะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1) องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจกรรมแต่ละประเภทตามควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2) องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมกรรมการแสดงออก ปฏิกริยาที่ตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

### 3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

(1) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

(2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

(3) ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

(4) สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

(5) ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

(6) ผลประโยชน์ตอบแทน เช่นโบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

(7) ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

(8) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะการศึกษา เป็นต้น

(9) ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

(2) ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

(3) การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

(4) ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

(5) ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

(6) การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดีการแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

(7) คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (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

ราชบัณฑิตยสถาน (2530) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อ่อนน้อม มีเมตตาจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่

2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค

3. R Responsibility & Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า

4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร

5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรม

ความสุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

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

สุนันท์ บุญวโรดม (2543) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง 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 พูดจาดี 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) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่



1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้าง ความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งมีอยู่ 2 ประการคือ

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

2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติม นอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ 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) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

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 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ 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 การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า นั่นคือเป้าหมายของการบริการ และการจะวัดเป้าหมายนั้นจะต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

### การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา : ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สีกุณเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือ พบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้นต้องการนี้ไม่ปล่อยให้จิตใจ หม่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมเบื่อหน่ายหรือเซ็ง

### **คุณภาพการให้บริการ**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มี วิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความ ไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้า อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึง คุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายาม เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### **เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้ เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้อง ในการให้บริการ 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)

### ข้อควรคำนึงในการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่นผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาดบางคนก็เสียอกเสียใจตอกขกหัวพุ่มพวยน้ำตาแต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆแม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากกล่าวอ้างต่างๆนานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตนวิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายเพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจต่อคนต่างๆให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบากการที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของคนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจหากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

### ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญจึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่าการให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลยเพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. ใช้กิริยวาจาไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่ยืนขาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมการให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการการบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

## 2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

### 2.5.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

#### 1. ด้านกายภาพ

##### 1.1 ที่ตั้ง

ตำบลอาจสามารถตั้งอยู่ทิศเหนือของจังหวัด ห่างจากตัวจังหวัดไปตามถนนหมายเลข 212 ระยะทาง 7 กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ตั้งอยู่ที่บ้านสำราญ หมู่ที่ 2 ตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมมีเนื้อที่โดยประมาณ 21.70 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 13,558 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดกับพื้นที่ตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อเขตพื้นที่ตำบลเวินพระบาท อำเภอท่าอุเทน
ทิศใต้	ติดต่อเขตพื้นที่เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม
ทิศตะวันออก	ติดฝั่งแม่น้ำโขง (สปป.ลาว)
ทิศตะวันตก	ติดต่อเขตพื้นที่ ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน

##### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของตำบลอาจสามารถ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีเพียงบางส่วนที่เป็นเนินเขา สภาพดิน จะเป็นดินทราย ดินร่วนปนทราย พื้นที่เหมาะสำหรับการเกษตร การประมงน้ำจืด

##### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศ เป็นมรสุม มี 3 ฤดู

☸	ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่	เดือนกุมภาพันธ์	-	เดือนพฤษภาคม
☸	ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่	เดือนมิถุนายน	-	เดือนกันยายน
☸	ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่	เดือนตุลาคม	-	เดือนมกราคม

##### 1.4 ลักษณะของดิน

สภาพดิน จะเป็นดินทราย ดินร่วนปนทราย พื้นที่เหมาะสำหรับการเกษตร และเพาะปลูกข้าว

## 2. ด้านการเมืองการปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 11 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านห่อม

หมู่ที่ 2 บ้านสำราญ

หมู่ที่ 3 บ้านสำราญ

หมู่ที่ 4 บ้านไผ่ล้อม

หมู่ที่ 5 บ้านอาจสามารถ

หมู่ที่ 6 บ้านอาจสามารถ

หมู่ที่ 7 บ้านนาห้วยบ่อ

หมู่ที่ 8 บ้านคำเกษิม

หมู่ที่ 9 บ้านนาสมดี

หมู่ที่ 10 บ้านไผ่ล้อม

หมู่ที่ 11 บ้านห่อม

### 2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน จำนวน 11 หมู่บ้าน มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน รวมเป็น 22 คน

### 3. ประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรื่อ น	ชื่อผู้นำ
		ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านห้อม	326	367	693	214	นายเสนอ พันแดง
2	บ้านสำราญเหนือ	432	391	823	213	นางศิริรัตน์ จันทโคตร
3	บ้านสำราญใต้	280	282	562	157	นายสีเมือง มงเคน
4	บ้านไผ่ล้อม	270	245	515	134	นายพลททยา คำพันธ์
5	บ้านอาจสามารถ	280	276	556	177	นายไพรัตน์ สุธิงห์
6	บ้านอาจสามารถ	298	296	594	219	นายสุวิทย์ มีมา
7	บ้านนาห้วยบ่อ	433	377	810	226	นายปรีชา เผือกพันธ์
8	บ้านคำแก้ม	281	318	599	184	นางสาวจรรยา แก้วอาสา
9	บ้านนาสมดี	407	425	832	295	นางสาวอรรวรรณ นิตยาคม
10	บ้านไผ่ล้อม	233	242	475	148	นายจำเริญ ใจเที่ยง
11	บ้านห้อม	469	484	953	369	นายปรีตถกร สุวรรณวงศ์
รวม		3,709	3,703	7,412	2,336	

\*\*มีความหนาแน่นเฉลี่ย 341.57 คน / ตารางกิโลเมตร

\*\*มีความหนาแน่นเฉลี่ย 3.17 คน / ครัวเรือน

(ข้อมูล ณ เดือน 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอเมืองนครพนม)

### 4. สภาพทางสังคม

#### 4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	3	แห่ง
- โรงเรียนขยายโอกาส	จำนวน	1	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลอาจสามารถ	จำนวน	1	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน	จำนวน	11	แห่ง

#### 4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาล จำนวน 1 แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน จำนวน 2 แห่ง

#### 4.3 ยาเสพติด

- ปัญหายาเสพติดมีพื้นที่เฝ้าระวัง คือ หมู่ที่ 1,11,2,3,5,6

#### 4.4 การสังคมสงเคราะห์

- ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ได้รับเบี้ยยังชีพครบทุกคน

### 5. ระบบบริการพื้นฐาน

#### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

มีถนนลาดยางแอสฟัลท์ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลูกรัง

#### 5.2 การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าทุกหมู่บ้าน

#### 5.3 การประปา

มีระบบประปาส่วนภูมิภาคและประปาหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน

#### 5.4 โทรศัพท์

- ทุกหมู่บ้านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่
- โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน
- ระบบเสียงตามสายอัตโนมัติ จำนวน 11 แห่ง

#### 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์นครพนม



## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา

### 6.2 การประมง

ตำบลอาจสามารถมีพื้นที่ติดแม่น้ำโขงส่วนใหญ่ทำประมงพื้นบ้านและเลี้ยงปลาในกระชัง หมู่ที่ 1,2,3,5,6,11

### 6.3 การปศุสัตว์

ตำบลอาจสามารถมีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค กระบือ และการเลี้ยงสุกรในทุกหมู่บ้าน

### 6.4 การบริการ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ร้านค้า	จำนวน	114	แห่ง
- สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	1	แห่ง
- โรงสี	จำนวน	15	แห่ง
- บ้านเช่า/ห้องพัก	จำนวน	9	แห่ง
- ร้านซ่อมรถและเครื่องยนต์	จำนวน	14	แห่ง

(ที่มา : อบต.อาจสามารถ)

### 6.5 การท่องเที่ยว

- ศาลเจ้าเตนหวู่โองมู่ หมู่ที่ 5 บ้านอาจสามารถ
- ลานแคมป์ปิ้ง บริเวณสะพานมิตรภาพ 3
- โบสถ์คริสต์ หมู่ที่ 8 บ้านคำแก้ม

### 6.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มวิสาหกิจชุมชนเลี้ยงไก่วง หมู่ที่ 8 บ้านคำแก้ม
- กลุ่มจักสาน หมู่ที่ 2,3 บ้านสำราญ
- กลุ่มเลี้ยงปลาในกระชัง หมู่ที่ 1,2,3,5,6,11
- กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือ หมู่ที่ 2,3,4,10,7

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

- นับถือศาสนาพุทธ 10 หมู่บ้าน
- นับถือศาสนาคริสต์ 1 หมู่บ้าน

### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีเลี้ยงผีปู่ตา หมู่ที่ 1
- ประเพณีเลี้ยงผีปู่ตา หมู่ที่ 2
- ประเพณีนมัสการพระธาตุสำราญ หมู่ที่ 3
- ประเพณีเสี่ยงหอย หมู่ที่ 4
- ประเพณีรวมใจไทยแสด หมู่ที่ 5,6 3
- ประเพณีแห่เม็ง หมู่ที่ 7
- ประเพณีแห่ดาว หมู่ที่ 8
- ประเพณีบุญคุณลาน หมู่ที่ 9
- ประเพณีบายศรีสู่ขวัญ หมู่ที่ 10
- ประเพณีเลี้ยงผีปู่ตา หมู่ที่ 11

### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ชนเผ่าไทยแสด, ภาษาแสด

### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- กุ้ง หวด สินค้าที่ระลึกไทแสด

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิกานดา อินทร์จันทร์ และวิชาญ จุลทริก (2567) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ ขององค์การบริหาร จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารจังหวัดสงขลา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.83$  , S.D. = 0.18 ) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านความรวดเร็ว /การเรียกเก็บค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ธีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค (2566) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชากรสุนัข/แมวในพื้นที่ และการบริการทำหมันสุนัข/แมวจรจัดเพื่อควบคุมปริมาณการเกิดในพื้นที่ อันดับที่สอง คือ งานการจัดการศึกษาปฐมวัย อันดับที่สาม คือ งานด้านระบบน้ำประปา และ น้ำสะอาด เพื่อการอุปโภคและอันดับสุดท้าย คือ งานบริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง นำไปสู่การเสนอข้อเสนอนะเชิงนโยบายแก่เทศบาลตำบลสะบ้าย้อยในการพัฒนากลยุทธ์การยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะบนพื้นฐานแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพเพื่อควบคุมคุณภาพการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของบริบทพื้นที่อย่างยั่งยืน

ศิริพร กองแก้ว และวิชณุ สุमितสุวรรณค์ (2567) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ศรีบุญเรือง มีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” 2X ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอน ตามลำดับ และ 3) แนวทางการพัฒนา งานบริการสาธารณะ คือ ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนในรูปแบบที่เหมาะสม ควรมีจุดร้องเรียนหรือรับการแจ้งปัญหา ควรแจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่าง

ชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี อนาคตควรมีการชี้แจงระดับคุณภาพการบริการเอาไว้อย่างชัดเจนและพัฒนาคูณภาพให้ได้มาตรฐานหรือดีกว่ามาตรฐาน และจะต้องไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยคือ ควรจัดการปรับปรุงคุณภาพด้วยการให้บริการสาธารณะร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่นและเอกชน ในการให้บริการบนแพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสารออนไลน์

พรอรรถพล พรรรถพล, สยามพร พันธุ์ไชย, พระครูสุตวรธรรมกิจ และพระพลากร สุขมงคล (อนุพันธ์) (2566) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดาอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการสาธารณะ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แนวทางพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา และความพึงพอใจของประชาชนตามหลักธรรมสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ (1) อำนวยความสะดวก แนะนำให้คำปรึกษา เอาใจใส่ (2) การพูดจาไพเราะน่าฟัง สุภาพ มีความจริงใจ (3) มีน้ำใจ เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกัน และ (4) วางตัวอย่างเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย

กวินท์ ทศพระรินทร์ (2566) ได้ศึกษา การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนราม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 2.89 รองลงมา คือ ด้านถนน มีค่าเฉลี่ย 2.86 และน้อยที่สุดคือด้านการประปา มีค่าเฉลี่ย 2.75 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทวนธง ครุฑจ้อน และชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ (2565) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.62 (S.D. = 1.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 8.73 (S.D. = 1.81) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.61 (S.D. = 1.94) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 1.96) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 8.55 (S.D. = 1.81)

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการสาธารณะ พบว่า งานบริการรับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 9.07 (S.D. = 1.38) รองลงมา คือ งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.72 (S.D. = 1.48) งานปฏิบัติการ SAVE SABAYOI สู้ภัยโควิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.43 (S.D. = 2.08) และงานดูแลทำความสะอาดที่สาธารณะต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลสะบาย้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.26 (S.D. = 2.19) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ การมุ่งสื่อสารและประชาสัมพันธ์งานบริการสาธารณะ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยผลักดันบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพบริการ และการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

พระประจักษ์ ปรุกโกโม (2565) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทาน (การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ) ปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ) อุตถจริยา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์) และสมานัตตตา (การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ) ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมแตกต่างกัน ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพต่างกัน การมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน การมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน

สิทธิพร สุนทร, รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, ัณฎิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์, สดใส ธรรมรัตน์ และภรณ์ทิลา น้อยเจริญ (2565) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมากที่สุดทุกงาน (2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมโดยรวมนี้อาจมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำเท่ากับ 0.475 และ (3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความ

พร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ควรมีการจัดทำศูนย์และคลังข้อมูลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

ธัญฎีกานต์ คำวิเศษชนธรม์, ภัณฑิลา น้อยเจริญ, พิมลศักดิ์ นิลผาย, สถิตคุณ บุญเรือน และ สกนธ์ คำสาคร (2565) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 จำแนกเป็นงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย งานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ งานการจัดเก็บภาษี งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม และงานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมโดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำเท่ากับ .449 มีข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่สร้างความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนที่เข้าใช้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่และรถยนต์สำหรับให้บริการตอนเกิดเหตุอย่างเพียงพอ ควรนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการจัดเก็บภาษี และประชาชนผู้ประสบภัยควรให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเสมอภาค

สิทธิพร สุนทร, สถิตคุณ บุญเรือน, สกนธ์ คำสาคร, ภัณฑิลา น้อยเจริญ และรัตนภรณ์ ธรรมโกศล (2565) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณสุขปโภค งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสนับสนุนการกำจัดขยะมูลฝอย มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 คือ ควรมีโครงการกำจัดขยะมูลฝอยร่วมกับชุมชน ควรมีสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือประชาชนอย่างเสมอภาค ควรเพิ่มเงินสวัสดิการของผู้สูงอายุ คนพิการ ให้เพียงพอ ควรมีการเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรมภายใต้สภาวะโควิด 19 ควรมีสื่อทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์กับเด็กอย่างแท้จริง ควรมีเจ้าหน้าที่ซ่อมแซมระบบสาธารณสุขปโภคที่รวดเร็ว และควรมีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างอย่างเพียงพอ

ทวนธง ครุฑจ๋อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ และอภิรดี จีโรภาส (2564) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงานบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจ่ายเงินมากที่สุด รองลงมาคือ งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และงานคลินิกหน้าเล ตามลำดับ สำหรับรายด้านบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่สำคัญ คือ ควรประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการในการให้บริการงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ผ่านช่องทางออนไลน์ ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับปรุงทัศนียภาพสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการงานคลินิกหน้าเล ควรมีการจัดบริเวณหรือพื้นที่สำหรับให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการงานการจ่ายเงิน และควรแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสัตว์ที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้มาใช้บริการในพื้นที่ให้บริการของบริเวณสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ

นัยนา สถิตเสถียร, ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธ์ และจงจิต ลีอ่อนรัมย์ (2564) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมือง ศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 79.37 สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) โครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า ร้อยละ 92.60 2) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานรักษาความสงบ ร้อยละ 88.80 3) การให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข ร้อยละ 80.40 4) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ร้อยละ 76.50 5) การให้บริการผู้ปกครองนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา ร้อยละ 76.0 6) งานบริการไฟฟ้าสาธารณะร้อยละ 76.40 7) จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service ร้อยละ 76.30 8) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ ร้อยละ 76.10 9) โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ผู้ยากไร้ ร้อยละ 74.50

พระบุญยิ่ง เตชปฎิณ (กระจาย) และอุดม พิริยสิงห์ (2564) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลางโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำสามอันดับคือ ควรมีให้การบริการสาธารณะมากกว่านี้และบริการประชาชนทุกพื้นที่อย่างเสมอภาค ควรจัด

อุปกรณ์การบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชนและควรมีการเก็บกวาดสิ่งกีดขวางหล่นตามถนนสายหลักได้อย่างรวดเร็ว

ทวนธง ครุฑจ๋อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส (2563) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.34, S.D. = 0.59, P = 86.8$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการ ดังนี้ (1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจอาสาสมัคร-ผู้เกิดของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.40, S.D. = 0.52, P = 88.0$ ) (2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตียงในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.29, S.D. = 0.58, P = 85.8$ ) (3) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.37, S.D. = 0.57, P = 87.4$ ) และ (4) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของกองการท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.29, S.D. = 0.73, P = 85.8$ ) สำหรับประเด็นการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $M = 4.43, S.D. = 0.64, P = 88.6$ )

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และชัชวาลย์ มากสินธ์ (2563) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นที่น่าสนใจของการให้บริการ คือ เป็นการบริการสาธารณะในเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน ด้วยสภาพของพื้นที่เป็นเกาะ มีสภาพพื้นที่สูง ๆ ต่ำ ๆ บางส่วนของพื้นที่ต้องสัญจรทางเรือในการเข้าถึงพื้นที่ ดังนั้นการให้การบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดจะระออยให้ประชาชนเข้าหาเพื่อรับการบริการที่สำนักงานคงเป็นการไม่สะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการเชิงรุกจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการของประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการบริการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอยู่ในระดับมากที่สุด

กรชูลี จันทะรัง (2563) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการศึกษาศาสนาวัฒนธรรม ประเพณีมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ด้านการบริหารจัดการที่ดีของ อบต. มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ในระดับมากเป็นลำดับที่ 5 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจในระดับ



มากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลมาบฝั้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

บัณฑิต เหมือนมี และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2562) ได้ศึกษา การให้บริการสาธารณะของเทศบาล นครนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล นครนนทบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ 3) ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก โดยตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชน

สกลรัชต์ คงรอด และอัญญาณี อดทน (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ สวนสาธารณะในเขตเทศบาลนคร เมืองอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะในเขตเทศบาลนครเมืองอุบลราชธานี ทั้ง 2 ด้านคือ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรม ในภาพรวม ผู้ที่ใช้บริการสวนสาธารณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยผู้ให้บริการสวนสาธารณะมี ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสถานที่ที่มีอากาศปลอดโปร่ง ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะมี ความพึงพอใจในระดับมาก และที่จ่อตรงปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ส่วน ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรม เช่น สนามกีฬา ฟันที่วิ่ง ที่เดินแอโรบิก ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมกีฬาต่างๆ เช่น วิ่ง ตะกร้อ บาสเกตบอล มี อุปกรณ์สนับสนุน ฯลฯ ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะมีความพึงพอใจในระดับมาก และ ห้องน้ำมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการการสวนสาธารณะในเขตเทศบาลนครเมืองอุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ โดยการทดสอบค่า t-test และการทดสอบค่า F-test พบว่าภาพรวมไม่ แตกต่างกัน

รัชนิดา ไสยรส, สิทธิพร สุนทร และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผล การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 งาน คืองานด้านการศึกษา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 งานโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ และงานด้านสาธารณสุข ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด มหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2559 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน พบว่า 1) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่แยกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันแล้วพบว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าแตกต่างกับปริญญาตรีขึ้นไป และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป แตกต่างกับปริญญาตรีขึ้นไป โดยกลุ่มมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจสูงสุด 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อเจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา รองลงมาคือควรมีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับการให้บริการก่อนหลังเพื่อความยุติธรรม ควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก ชำซ้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป ควรจัดบริเวณภายในสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอและควรจะมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ

วัชรินทร์ สุทธิชัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15 2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จารุวรรณ ละอองเอก และสุวัฒน์ จิตต์จันทร์ (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการปรับปรุง

โครงสร้างพื้นฐานซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดได้แก่ควรมีการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความอุดมสมบูรณ์และการป้องกันปัญหาจากมลภาวะต่าง ๆ ควรมีการการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กเยาวชนสตรีผู้สูงอายุผู้พิการผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส ส่งเสริมและพัฒนากลุ่มองค์กรประชาชนให้มีความเข้มแข็งและควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เขาต้องการ

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 และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละเฉลี่ย 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 2)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 3)ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9

จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝ้ายแก้ว (2560) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.4) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1)ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ

ให้บริการ 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)

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ธารทิพย์ พจน์สุภาพ, อาจารย์ ี ประจวบเหมาะ และไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์ (2560) ได้ศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อ.เภอเมือง จังหวัดนครนายก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย4.83 หรือร้อยละ 96.6 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขเป็นลำดับที่ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย4.83 หรือร้อยละ96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่น ๆ น้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ96.4

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (2560) ได้สำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอ 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) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 86.00) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 83.45)

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอมือง 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 ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68

จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการ กองคลัง 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. งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางโปรง 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 ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จำนวนมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านการบริการสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 64.3 ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอ็ดส์คิดเป็นร้อยละ 62.8 ภารกิจ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการ ของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

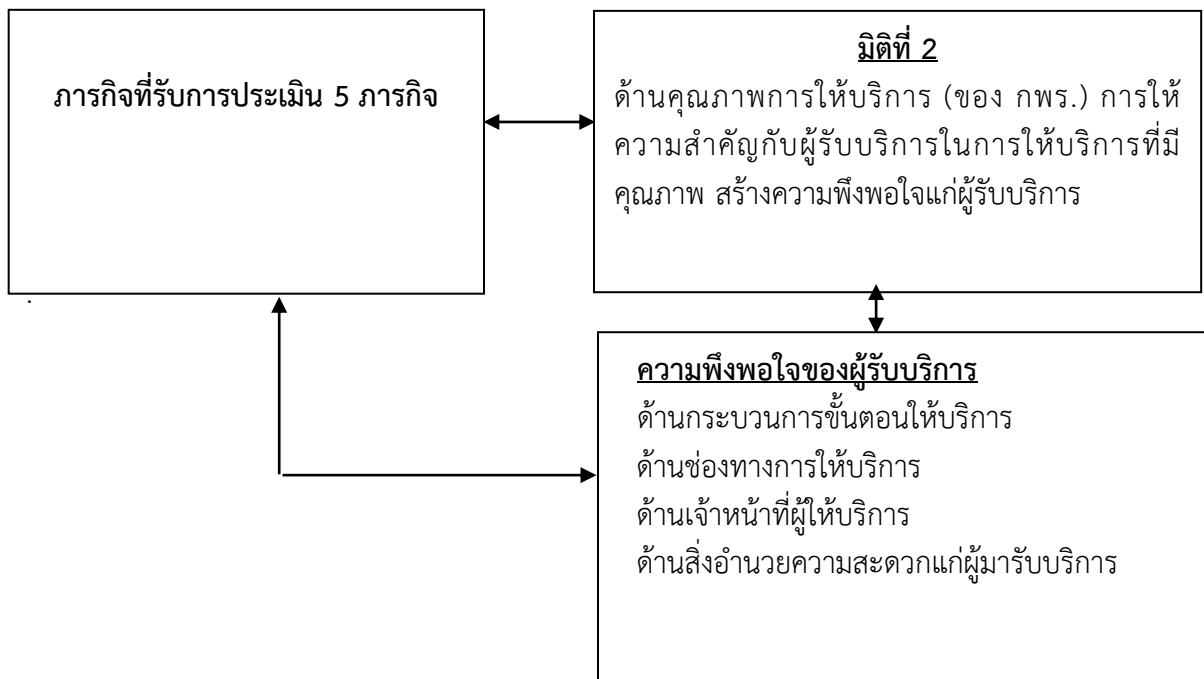
วิจิตร วิชัยสาร (2558) ได้ศึกษา การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.80 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.75 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 34.50 ประกอบอาชีพรับจ้าง คือ ร้อยละ 30.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 28.50 โดยกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถเป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.75 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง บึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

## 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจสามารถ จะประเมินตามภารกิจ 5 ภารกิจ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงาน ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะ ที่หน่วยงานควรนำไป พัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

### กรอบแนวคิดในการประเมิน



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และประมวลผลซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 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 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 7,412 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน คน ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

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

โดย n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{7,412}{1+7,412 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{7,412}{1+7,412 (0.0025)}$$



$$n = \frac{7,412}{1+18.53}$$

$$n = \frac{7,412}{19.53}$$

$$n = 379.51 \approx 380 \text{ คน}$$

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 ถึงวันที่ เดือนสิงหาคม 2567

### 3.3 เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ 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 โดยประสานความร่วมมือจากท่าน ผู้ใหญ่บ้าน ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน 380 ชุด

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

หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) 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

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 5 ภารกิจ คือ 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

4.1.1 จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ จำนวน 380 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ในปี 2567

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	125	32.89
หญิง	255	67.11
<b>2. อายุ</b>		
21 – 30 ปี	92	24.21
31 – 40 ปี	84	22.11
41 – 50 ปี	114	30.00
51 – 60 ปี	63	16.58
61 ปีขึ้นไป	27	7.11
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	49	12.89
สมรส	229	60.26
หม้าย	64	16.84
หย่าร้าง	38	10.00

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้น	51	13.42
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	76	20.00
อนุปริญญา/ปวส.	115	30.26
ปริญญาตรี	138	36.32
<b>5. อาชีพปัจจุบัน</b>		
เกษตรกร	89	23.42
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	63	16.58
แม่บ้าน	89	23.42
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	54	14.21
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	85	22.37
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.74
5,001 – 10,000 บาท	134	35.26
10,001 – 15,000 บาท	95	25.00
15,001 – 20,000 บาท	133	35.00
<b>7. ความถี่ในการมาใช้บริการ</b>		
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	76	20.00
3 – 4 ครั้งต่อเดือน	179	47.11
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	125	32.89
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 67.11 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 60.26 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 มีอาชีพปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรและแม่บ้าน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.26 และมีความถี่ที่มาใช้บริการ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 47.11 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 5 ภารกิจ คือ

- 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์

##### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ในปี 2567

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.74	0.651	94.80	มากที่สุด
2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	0.514	95.60	มากที่สุด
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.625	95.20	มากที่สุด
4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.72	0.609	94.40	มากที่สุด
5) งานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์	4.78	0.587	95.60	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.850</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 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	4.75	0.681	95.00	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	0.679	94.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.669	94.40	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	4.76	0.678	95.20	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.617	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.666</b>	<b>94.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.79	0.679	95.80	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.74	0.669	94.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.75	0.678	95.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.69	0.617	93.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.79	0.557	95.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.047</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.75	0.673	95.00	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	0.667	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ	4.73	0.589	94.60	มากที่สุด

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.		
ให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.79	0.654	95.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.667	95.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.031</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.74	0.652	94.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	0.675	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.72	0.620	94.40	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.69	0.797	93.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ	4.70	0.649	94.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.062</b>	<b>94.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.74</b>	<b>0.651</b>	<b>94.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4  
 ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.69	.652	93.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	.765	92.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.530	95.40	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.79	.797	95.80	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	.849	95.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>.114</b>	<b>94.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.78	.707	95.64	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.83	.849	96.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.78	.562	95.60	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.79	.797	95.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.79	.787	95.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>.609</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.78	.629	95.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.79	.749	95.80	มากที่สุด



งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.		
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	.759	95.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.74	.651	94.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	.618	94.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>.533</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.83	.749	96.60	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.86	.717	97.20	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.84	.507	96.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ	4.85	.65	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.86	.646	97.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.85</b>	<b>.644</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.78</b>	<b>.514</b>	<b>95.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5  
 ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.71	.714	94.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	.671	94.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.693	94.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	4.74	.669	94.80	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	.662	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>.621</b>	<b>94.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.69	.652	93.80	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.62	.765	92.40	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.77	.530	95.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.79	.797	95.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.78	.849	95.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>.114</b>	<b>94.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.82	.652	96.40	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.83	.765	96.60	มากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.		
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	.530	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.81	.797	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	.549	96.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>.510</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	.549	95.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.517	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.79	.507	95.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.78	.650	95.60	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.76	.646	95.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>.644</b>	<b>95.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.76</b>	<b>.233</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6  
 ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.76	.653	95.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	.555	95.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.547	94.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.75	.538	95.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	.549	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>.536</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.68	0.635	93.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.69	0.667	93.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	0.659	94.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.72	0.609	94.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.68	0.578	93.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.653</b>	<b>94.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.68	.673	93.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.69	.667	93.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	.589	93.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.70	.654	94.00	มากที่สุด

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	.667	94.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>.823</b>	<b>93.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.73	0.749	94.60	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.70	0.717	94.00	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.75	0.507	95.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.74	0.65	94.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.72	0.646	94.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.749</b>	<b>94.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.72</b>	<b>0.609</b>	<b>94.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ปรากฏในตารางที่ 7  
 ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์

งานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.72	.635	94.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.69	.659	93.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	4.75	.609	95.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	.578	94.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>.814</b>	<b>94.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.72	.635	94.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.70	.659	94.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.74	.609	94.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.73	.578	94.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>.814</b>	<b>94.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.83	.725	96.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.85	.711	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.725	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.82	.609	96.40	มากที่สุด

งานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.532	96.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>.720</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.83	.749	96.60	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.86	.717	97.20	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.84	.507	96.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.85	.650	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.86	.646	97.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.85</b>	<b>.644</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.78</b>	<b>.587</b>	<b>95.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

#### 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

##### ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

ข้อเสนอแนะ		
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ		ความถี่
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	225
2.	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจาก อบต.อาจสามารถ รวดเร็ว ชัดเจน ทั่วถึง	30
3.	ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็ว	25
ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ		ความถี่
1.	ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง	40
2.	อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	41
สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถได้ดำเนินการ ได้แก่		ความถี่
1.	อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	50
2.	มีการให้บริการ แนะนำ เรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ที่รวดเร็วเข้าถึงง่าย	24
3.	อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที	27



## บทที่ 5

### สรุปผล และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ จำนวน 7,412 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (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 แบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 67.11 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 60.26 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 มีอาชีพปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรและแม่บ้าน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.26 และมีความถี่ที่มาใช้บริการ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 47.11

##### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านงานด้าน การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.200

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ด้าน ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็น ร้อยละ 94.60

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ และควรมีการพัฒนาในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น
3. ควรมีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ได้รับการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ เช่น บริการจัดเก็บภาษีต่างๆ, การให้บริการตรวจสอบสุขภาพ, การฉีดยาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า, การจัดประชาคมต่างๆ เป็นต้น

4. ควรจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบ รายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

5. ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เช่น ทางลาดสำหรับคน พิการ, จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ไว้บริการแก่คนพิการ

## บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ วิญญูชน จำกัด.
- คณิต ดวงหส์ดี. (2538). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ ไหวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังผายแก้ว. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. (2539) การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2539
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร ดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารการพัฒนา ,สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546.
- นราธิป ศรีราม. (2557). “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7, นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2557, หน้า 1-6, 1-24 -1-25.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประธาน คงฤทธิศึกษาการ, (2526). การปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์), หน้า 3
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- วิมลสิทธิ หยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า, พิมพ์ครั้งที่ 1 กันยายน 2559,154 หน้า
- อรทัย ก๊กผล. (2552). คู่คิด คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า, 2552
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523

---

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

- Barber, Benjamin R. **Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age**. Los Angeles: University of California Press, 2003.
- Blondel, J. **Comparative Government: An Introduction**. New Jersey: Prentice Hall, 1995.
- Bogdanor, Vernon. **Devolution in the United Kingdom**. London: Oxford University Press, 1999.
- Gusti Ngurah Joko Adinegara et al., (2017). **Factors That Influences Tourist's Satisfaction and Its Consequences**., European Journal of Business and Management [www.iiste.org](http://www.iiste.org) ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.9, No.8, 2017
- Hague, R and M. Harrop. **Comparative Government and Politics: An Introduction**. London: Palgrave, 2001.
- Kotler, P. (200). **Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control**. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- Melo, A. J., Hernandez-Maestro, R. M., & Munoz-Gallego, P. A. (2017). **Service quality perception, online visibility, and business performance in rural lodging establishments**. *Journal of Travel Research*, 56(2), 250-262.
- Oliver, R. L. (2010). **Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer**. New York: Taylor & Francis.
- Sedjai Asma. et al., (2018). **The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines**., *International Journal of Economics & Management Sciences*., *Int J Econ Manag Sci*, an open access ., Journal Volume 7 • Issue 1 • 1000503 ISSN: 2162-6359 Asma et al., *Int J Econ Manag Sci* 2018.
- 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



## แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ประจำปีงบประมาณ 2567

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วยคำถาม 7 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์
- ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถและคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยไม่มีผลกระทบใดๆต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนครพนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 21 - 30 ปี  3. 31 - 40 ปี  
 4. 41 - 50 ปี  5. 51 - 60 ปี  6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  
 3. หม้าย  4. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  4. อนุปริญญา/ปวส.  
 5.ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพปัจจุบัน

1. เกษตรกร  2. พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป  
 3. แม่บ้าน  4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  6. อื่น (ระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท  2. 5,000-10,000 บาท  
 3. 10,001-15,000 บาท  4. 15,001-20,000 บาท  
 5. มากกว่า 20,000 บาท

7. ความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถในปีงบประมาณ 2567

1. 1 - 2 ครั้งต่อเดือน  2. 3 - 4 ครั้งต่อเดือน  3. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

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

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี**  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

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

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

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

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

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

**ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ**

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

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

2. ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

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

3. สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถดำเนินการ ได้แก่

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

**ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ**