



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอนิคม จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2566



ดำเนินการโดย
วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
สิงหาคม 2566



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2566

ดำเนินการโดย
วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
สิงหาคม 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,747 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือสูง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน การสุ่มแบบแบ่งชั้น การเทียบสัดส่วน และวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X} = 4.81$) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ($\bar{X} = 4.79$) และงานจดทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 97.45 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ลำดับที่ 2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 97.30 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ลำดับที่ 3 งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร อยู่ในระดับร้อยละ 97.25 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และลำดับที่ 4 งานจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในระดับร้อยละ 97.10 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

คำนำ

การวิจัยเชิงสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างวิทยาลัยนครราชสีมา กับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ 1) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร 2) งานจดทะเบียนพาณิชย์ 3) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือและอนุเคราะห์ของ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน ขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
วิทยาลัยนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพประกอบ	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	14
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	26
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
3 วิธีดำเนินการสำรวจ	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	56
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงาน คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	77
5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	79
สรุปผล	79
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง	36
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมและรายด้าน	56
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ในภาพรวมและรายด้าน	57
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	58
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	59
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	60
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ	61
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวมและรายด้าน	62
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	63
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	64
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ	66
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมและรายด้าน	67
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	68
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	69
4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	70
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ	71
4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมและรายด้าน	72
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	73
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	74
4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	75
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ	76
4.23 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	77

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล	42

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย ซึ่งประเทศที่มีระบบการเมืองการปกครองตามแนวทางประชาธิปไตยจะให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจสู่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพราะยิ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นเข้มแข็งก็ยิ่งจะเป็นฐานที่มั่นคงสำหรับการเมืองการปกครองในระดับประเทศ ทั้งนี้การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เกิดจากความเชื่อที่ว่าคนในท้องถิ่นเข้าใจปัญหาของท้องถิ่นตนเองได้ดีกว่าคนนอกท้องถิ่น โดยการกระจายอำนาจมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ ให้อิสระและเสรีภาพแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้อิสระในการบริหารงานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำได้ด้วยการมอบสถานะทางกฎหมายใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคล สำหรับประเทศไทย การตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้ต้องมีการกระจายอำนาจทางการเงินการคลังและการถ่ายโอนภารกิจต่างๆให้กับท้องถิ่นไปดำเนินการนั้น กลับไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ การที่รัฐยังรวมศูนย์อำนาจไว้จนถึงปัจจุบันนี้ มีสาเหตุสำคัญมาจากการที่รัฐสามารถควบคุมอำนาจทางการเงิน การคลังไว้ที่ส่วนกลาง โดยเฉพาะอำนาจทางการเงินในการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐ ที่มีกรมเป็นหน่วยงานนิติบุคคล ซึ่งกฎหมายกำหนดให้เป็นหน่วยงานในการจัดตั้งค่าของงบประมาณ อำนาจการตัดสินใจเพื่อการใช้จ่ายงบประมาณ จึงมักเป็นความต้องการของผู้มีอำนาจมากกว่าความต้องการของประชาชนในพื้นที่ (พลเดช ปิ่นประทีป, 2557)

ในปัจจุบัน การบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) โดยภาครัฐได้กระจายอำนาจให้กับส่วนราชการท้องถิ่นมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะ 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 3) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง (Puang-ngam, 2007) อย่างไรก็ตาม ส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุนกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ดังนั้น ในแต่ละปีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการเงินและการคลัง และ 4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการประชาชน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เป็นกลางและได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2: ด้านคุณภาพการให้บริการ จากคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (สุธรรม ขนาบศักดิ์, 2560)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา เป็นส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ห่างจากจากเมืองพิมาย (อำเภอ) ไปทางทิศตะวันออกประมาณ 6.00 กิโลเมตร มีพื้นที่ติดต่อแนวเขตหลายตำบล พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงเป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึงมีแม่น้ำมูลไหลผ่านใจกลางของพื้นที่ของตำบล แบ่งการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านท่าหลวง หมู่ 2 บ้านท่าหลวง หมู่ 3 บ้านหนองบัว หมู่ 4 บ้านโนนม่วง หมู่ 5 บ้านจารย์ตำรา หมู่ 6 บ้านสนุ่น หมู่ 7 บ้านตะคร้อ หมู่ 8 บ้านขามกลาง หมู่ 9 บ้านป่ายาง หมู่ 10 บ้านจั่วพัฒนา หมู่ 11 บ้านท่าหลวง หมู่ 12 บ้านสระงาม ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2566 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง จึงต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระรับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการ

ปฏิบัติราชการ วิทยาลัยนครราชสีมาซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่มีศักยภาพด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่นที่ได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ให้เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ ดำเนินการในรูปแบบการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง จำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ 1) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร 2) งานจดทะเบียนพาณิชย์ 3) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มากยิ่งขึ้น และเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2566 ให้กับข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร 2) งานจดทะเบียนพาณิชย์ 3) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร

2.2 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์

2.3 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2.4 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,747 คน (ข้อมูลสถิติจำนวนประชากรกรมการปกครอง ณ เดือนกรกฎาคม 2566) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือสูง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนตุลาคม 2565 ถึง เดือนกันยายน 2566

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา
2. ทำให้ทราบข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา
3. ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2566 ให้กับข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น ในการวิจัยครั้งนี้คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา
2. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในปี 2566

3. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอยะผา จังหวัดนครราชสีมา

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอยะผา จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

4.2 ช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง และให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ที่สะดวกแก่การให้บริการ มีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงเรื่องอื่นๆ เพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายท่าน มีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 249) พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 15) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ทศนคติของบุคคลในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการทำให้เข้าใจ

อุทัย หิรัญโต (2545 : 80-81) กล่าวว่า “ความคิดเห็นของคนที่มีระดับ คืออย่างผิวเผินก็มีอย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานานและความคิดเห็นทั่ว ๆ ไปไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและความคิดเห็นเฉพาะอย่าง และมีอยู่เป็นเวลาอันสั้นเรียกว่า “Opinion” เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่ง

ที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอต่อการพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่สลายตัวเร็ว”

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2528 : 60) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็นไม่เหมือนกับเจตคติตรงที่ไม่จำเป็นที่ต้องแสดงความรู้สึกอารมณ์ หรือแม้กระทั่งพฤติกรรมจะตอบสนองหรือไม่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพียงคำพูดพร้อมเห็นผลที่บุคคลคิดมาและถ้ามีคนไม่เห็นด้วยบุคคลนั้นก็อาจเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ โดยได้เปรียบเทียบความหมายกับคำอื่นๆ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกันไว้ ดังนี้

ความเชื่อ (Belief) คือ ความรู้สึกหรือความคิดที่บุคคลยอมรับในข้อเท็จจริงหรือข้อสรุปที่เกี่ยวข้องจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ต่างๆ

เจตคติ (attitude) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้ประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใด 2 ลักษณะ กล่าวคือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกเรียกว่า เจตคติที่ดี หรือทางบวกหรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่าเจตคติที่ไม่ดีหรือทางลบ

ค่านิยม (value) คือ ความรู้สึกความคิดของบุคคลที่ใช้เกณฑ์ของลักษณะจริยธรรมหรือความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นเกณฑ์ จึงมีการตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือสิ่งใดไม่ดีในสังคม โดยมีความรู้สึกว่าสิ่งที่ดีคือสิ่งที่คนในสังคมส่วนใหญ่เห็นว่าดีในสังคม

อคติ (bias) หมายถึง ความโน้มเอียงของบุคคล ที่จะแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือบิดเบือนไม่ตรงความจริง

กล่าวได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงโดยอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ

จึงกล่าวได้ว่า ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่มีตั้งอยู่บนความรู้อันแท้จริงหรือความแน่นอน แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ การลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะเป็นไปตามที่บุคคลนั้นเห็นว่าน่าจะเป็นจริงตรงตามที่คิดไว้

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลโดยการพูด การเขียน หรือปฏิบัติทางใดๆ ต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งที่มากระทบความรู้สึกภายใน ซึ่งความรู้สึกภายในอาจได้แก่ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมและอคติ ที่มีในตัวบุคคลนั้น เพื่อให้บุคคลอื่นได้รับรู้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และคณะ (2534 : 34) กล่าวว่า อายุมีผลต่อเจตคติของบุคคลที่ส่วนใหญ่มักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ยาก ทำให้มีผลต่อเจตคติเข้าเอง นอกจากอายุแล้วยังมีตัวแปรอีกมากมายที่มีผลต่อเจตคติของบุคคลเช่น ปฏิกริยาของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือข่าวสารอย่างเดียวกัน บุคคลที่แตกต่างกันก็จะมีปฏิกริยาไม่เหมือนกัน ดังนั้นผลที่จะมีต่อการเปลี่ยนแปลง เจตคติ ความคิด ย่อมจะแตกต่างกันไปด้วย

ถวิล ธาราโกชน (2532 : 50) สรุปว่า การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบเป็นขั้นตอน ซึ่งองค์ประกอบของทัศนคติจะมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ (cognitive component) คือการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งนั้นจำเป็นจะต้องมีความรู้ ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดและความรู้นั้นมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งใดมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึก (affective) ชอบหรือการตอบสนองต่อสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (behavioral component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะเกิดความชอบหรือไม่ชอบ และพร้อมจะกระทำอย่างไรอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น

จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้าน ความรู้หรือความคิด และด้านความรู้สึก ความขัดแย้งระหว่างความคิดจะมีผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล ถึงภาวะของความขัดแย้งระหว่างความคิด ความเข้าใจเกิดขึ้นเมื่อ

1. บุคคลรับรู้เหตุการณ์หรือข้อมูลใหม่ซึ่งขัดแย้งกับความรู้สึกของตนซึ่งได้แก่ ความเชื่อมั่น ความคิดเห็น และเจตคติ

2. บุคคลได้พบเหตุการณ์หรือรับรู้ข้อมูลที่ไม่คาดคิดมาก่อน

3. การไม่เห็นพ้องกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม

4. การบังคับให้ยอมตาย ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งระหว่างความคิดกับการกระทำ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายบริการไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้
 ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้
 ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's
 Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือกระบวนการหรือ
 กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็น
 สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการ
 และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น
 และมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการ
 แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม การบริการคือการรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ
 มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยัง
 ผู้รับบริการและสามารถอธิบายได้โดยใช้อักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าออกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ

C = Courtesy คือ กิริยาอ่อนโยน สุภาพมีความอ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นกระฉับ และกระตือรือร้นขณะบริการและ
 ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ ตอบสนองต่อลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้ม
 แย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่าง
 รวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน
 อ่อนน้อมถ่อมตน ก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะ
 ได้รับ

ความพึงพอใจในการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 20) กล่าวถึงพื้นฐานในการให้บริการไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดป้ายประชาสัมพันธ์
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ

นอกจากนั้นยังได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่จากบุคลิกภาพและปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รูปร่างหน้าตา ไม่จำเป็นต้องดูดีหรือสวยเสมอไป แต่ไม่ควรบูดบึ้ง เคร่งเครียดน่ากลัว หรือไม่น่าเชื่อถือ
2. เสื้อผ้าและเครื่องประดับ การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งผม ทำเล็บ ควรเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งสมควรตามฐานะ
3. การพูดจาและตอบคำถามด้วยกิริยายิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย ชักถามความต้องการ อธิบาย ให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ พูดจาสุภาพ
4. กิริยาท่าทางสุภาพ ทั้งการใช้เสียง การสบตา การแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหวการให้ความช่วยเหลือโดยการเอื้อเฟื้อ แสดงน้ำใจ มีจิตใจเมตตากรุณา

สมิต สัมมุกร (2546 : 173) กล่าวว่า การบริการให้เกิดความพึงพอใจ คือ การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของรับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามเวลา เป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ เพราะฉะนั้นจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้งานยึดถือเป็นนโยบาย ได้แก่

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจ

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่ในอาคารปรับอากาศ ร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือทันทีทันใด การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้องดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกันคนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก เราอาจพูดพ้อไต่ยนกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่จะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ลักษณะเด่นๆ ของบริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานมีหลายสิ่งหลายอย่างที่สามารถส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งๆ ขึ้นอีกเช่นการแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการความสุภาพน่ารักและความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่ประโยชน์ เป็นต้น เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นๆ เป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนหรือการจัดระดับความสำคัญ

3. การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความพึงพอใจด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การบริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าการได้รับการบริการนั้นสิ้นสุด

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 103) กล่าวว่า หลักการบริการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือระเบียบและบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ มิใช่จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไป ในการบริการต้องไม่มากเกินไปจนกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

จากความหมายของการให้บริการทั้งในแง่การตลาดหรือการให้บริการสาธารณะโดยสรุปแล้ว การให้บริการคือ กระบวนการหรือวิธีการที่ผู้ให้บริการกระทำให้ผู้รับได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดที่ได้รับบริการ โดยในกระบวนการนั้นจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และตัวงานบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะการเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้

2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การให้ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารรวดเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการรวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการ และความสามารถขององค์กรโดยรวม

4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสมและสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5. ความสภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้รักษาสมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้ สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการ ไม่เสี่ยงหรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยในร่างกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ

9. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Understanding/Knowing the customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่าง เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การมีหลักฐานให้บริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการสินค้า เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะ

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2538 : 23) ได้นิยามและความหมายของคำว่าบริการสาธารณะจะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 :3-5) ได้รวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังเช่น กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
2. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม
3. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกรูปแบบการจัดตั้ง เลือกรูปแบบดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administratives) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม (Services Publics Industriels et Commerciaux) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่

ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น

แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบ และวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมเป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม มี 3 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะ

เป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ
ของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

แนวคิดพื้นฐานการจัดกิจการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น
ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2544 : 13)

1. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมือง
กลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือน ๆ กัน
และมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือ
หากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็ต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อ
ผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทาง
เศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

1.2 ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของ
พลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่
จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน
ได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง
เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลาย
หน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมัก
นัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะ
จัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความ
ต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้
ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สอดคล้องความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดี
ที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการ
ของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้นับทั้งประเทศหรือ
ปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนิน
กิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครอง

ท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการดังต่อไปนี้

5.1 เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด เป็นหน่วยมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

5.2 เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

6. หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึง ขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใด ๆ ก็ตาม ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดบริการประเภทนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้ต้นทุนการจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยจัดบริการโดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนจำนวนมากได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

7. หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy Operation Units) เป็นการนำหลักเกณฑ์หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) มาพิจารณาร่วมกันวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่น่าจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ไม่สามารถจัดบริการให้ต้นทุนต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้นั้น มักจะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้ต้นทุนต่ำที่สุดก็อาจเป็นประชากรของหลายๆ ตำบล หรือหลายๆ

อำเภอ ประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่น่าจะเหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้ง 2 อาจเป็นหน่วยงานเดียวกัน หรือคนละหน่วยงานก็ได้

8. หลักการกำหนดหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะสามารถ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

8.1 บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึงกิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้นผู้จะมีอำนาจตัดสินใจจัดทำกิจการดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง และทรัพยากรธรรมชาติ การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น

8.2 บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อนเป็นกิจกรรมที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก และมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้จัดทำ จึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้การจัดทำบริการประเภทนี้ยังเป็นการดำเนินการที่ใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีสุสาน และฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่น การจัดให้มีโคไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

9. หลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐ เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

9.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้ส่วนเสียเหมือน ๆ กัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

9.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าดังได้กล่าวไปแล้วจึงพอที่จะสรุปภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ ได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1) หน้าที่ด้านการป้องกันประเทศ
- 2) หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน
- 3) หน้าที่ในการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ
- 4) หน้าที่ของรัฐในการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ

1. เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้

2. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น

จากหลักการและแนวคิดดังกล่าวอาจจำแนกประเภทของบริการสาธารณะที่อยู่ใน อำนาจของท้องถิ่นได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับสวัสดิการของคนในท้องถิ่นโดยตรง และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะ ท้องถิ่นในรูปองค์กรร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นนั้น ท้องถิ่นอาจโอนอำนาจหน้าที่บางอย่าง ของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการ หรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น การโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างเช่นนี้ ทำให้ท้องถิ่นที่เข้าร่วมในองค์การร่วมนั้นสามารถตัดทอน ภาระหน้าที่โอนไปให้แก่องค์กรร่วมรับผิดชอบได้

สำหรับบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบาง ประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยก ประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่น ร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยก การจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และ หลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบ ดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการ ของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็น สิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไป และการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้ง ระบบ ในขณะเดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมี ความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนใน แต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะ และฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการ หรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจ

ในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้นมี หลักการสำคัญ โดยจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีการกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ 1) การกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ 3) การกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ 4) การกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต การกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้นๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท

นั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่เป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดการบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของการบริหาร หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้นโดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลังๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

บริการสาธารณะระดับชาติ (Les Services Publics Nationaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการ

สาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภท คือ บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ บริการสาธารณะทางด้านสังคม บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม และบริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา และวัฒนธรรม บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน

เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

ขณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่า

นิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจ และความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่าถึงกระทำให้รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เพราะโดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของรัฐ ดังนั้นเมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

องค์รววิชาชีพ ได้แก่ องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่าง ๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด และเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2535 : 15) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้จัดตั้งโดยถูกควบคุมจากรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ลิขิต ชีระเวคิน (2548 : 18) ได้ให้ความหมายการปกครองไว้ว่า “การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงาน การปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาจากชาติหรือระดับมลรัฐ และรัฐ (ในกรณีที่ประเทศสหพันธรัฐ หรือรัฐรวม) ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นโดยตนเองรวมทั้งอำนาจเก็บภาษีหรือการให้โรงงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าว อาจได้รับการเลือกตั้งจากการจัดสรร (แต่งตั้ง) ขึ้นมาโดยท้องถิ่น” โดยอธิบายเพิ่มเติมว่า การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นการปกครองของตนเอง ชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีองค์กรเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่กำหนดมีอำนาจในการบริหารงานคลัง การวินิจฉัย ตัดสินใจ และมีสภาของท้องถิ่น เป็นองค์กรที่สำคัญขององค์กรนั้น

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2550 : 18) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยวิธีการ ซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระ และได้รับอำนาจหน้าที่โดยอิสระ ซึ่งความรับผิดชอบสามารถใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานปกครองส่วนภูมิภาค และส่วนกลาง การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยการอำนาจสูงสุดของประเทศ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 10) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครอง ซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และมีอำนาจในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมียุติธรรมที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526 :93) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) เป็นรูปการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) จากส่วนกลางไปยัง

ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ยึดหลักการกระจายอำนาจเพื่อประโยชน์ของรัฐและท้องถิ่น เน้นผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ได้แบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539 :58) ต่อมาในปี 2537 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอีก 1 รูปแบบ คือองค์การบริหารส่วนตำบล หลังจากนั้นได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลใน พ.ศ. 2542 ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมี 4 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. การปกครองรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา
4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบได้กำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบไว้ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นทุกจังหวัดเพื่อทำกิจการส่วนจังหวัดที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัดและเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ในหมวดที่ 4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดดังต่อไปนี้

- 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) ประสาน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล
- 7) คุ้มครองดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) จัดทำกิจกรรมใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- 9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. เทศบาล

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 โดยมาตรา 9 ถึงมาตรา 11 กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาจัดตั้งเทศบาลไว้ ดังนี้

2.1 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยในพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้ตั้งหลักเกณฑ์การเป็นเทศบาลตำบลว่าพื้นที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป และอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 1,500 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2.2 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล

2.3 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล โครงสร้างของเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี โดยสภาเทศบาลมีหน้าที่พิจารณาร่างข้อบัญญัติเทศบาล และกำกับดูแลการบริหารเทศบาลของคณะเทศมนตรี มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า ทั้งนี้ ในแต่ละเทศบาลจะมีการแบ่งส่วนราชการแตกต่างกันตามความเหมาะสม

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ในส่วนที่ 3 หน้าที่ของเทศบาลได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของเทศบาลดังนี้

เทศบาลตำบล

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลต่อไปนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่ง

ปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลอาจจัดกิจการใดๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3) ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม

- 4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 9) เทศพาณิชย์

เทศบาลเมือง

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
- 2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- 5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมืองอาจทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้

- 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
- 2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 6) ให้มีการสาธารณสุข
- 7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- 10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

12) เทศพาณิชย์

เทศบาลนคร

มาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
- 2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 4) การควบคุมสุขลักษณะ อนามัยในร้านจำหน่ายอาหารโรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
- 5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 6) จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- 8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

มาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดทำกิจกรรมอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้

3. การปกครองรูปแบบพิเศษ

การปกครองรูปแบบพิเศษมี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ดังนี้

3.1 กรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2515 ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง และให้แบ่งพื้นที่การบริหารเป็นเขตและแขวง มีโครงสร้างประกอบด้วย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 1 คน รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน สภากรุงเทพมหานครและสภาเขต

3.2 เมืองพัทยา เมืองพัทยาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพัทยาทามพระราชบัญญัติฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพัทยาและปลัดเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยา เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิก 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จำนวน 9 คน ส่วนประเภทที่สองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จำนวน 8 คน สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่วางนโยบายและอนุมัติแผนการบริหารเมือง พิจารณาและอนุมัติร่างข้อบัญญัติเมืองต่าง ๆ แต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการสามัญและวิสามัญ รวมทั้งควบคุมการทำงานของปลัดเมืองพัทยา ส่วนปลัดเมืองพัทยาคือฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภาเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพัทยาให้เป็นไปตามนโยบายของสภาเมืองพัทยา ร่างแผน/ข้อบัญญัติ

งบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการเมืองพญาพร้อมข้อเสนอแนะ และ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเสนอสภาเมืองพญา ฯลฯ ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการตรา พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพญาฉบับใหม่โดยมีโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเมือง พญา และปลัดเมืองพญา

อำนาจหน้าที่ของเมืองพญา

อำนาจหน้าที่ของเมืองพญาได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพญา พ.ศ. 2542 ในหมวดที่ 4 อำนาจหน้าที่ของเมืองพญาดังนี้

มาตรา 62 ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมายเมืองพญามีหน้าที่ดำเนินการในเขตเมือง พญา ดังต่อไปนี้

- 1) การรักษาความสงบเรียบร้อย
- 2) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- 3) การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพยากรอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 4) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- 5) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 6) การจัดการจราจร
- 7) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 8) การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและการบำบัดน้ำเสีย
- 9) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 10) การจัดให้มีการควบคุมตลาดท่าเทียบเรือและที่จอดรถ
- 11) การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหารโรงแรมหรสพและสถาน บริการอื่น
- 12) การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว
- 13) การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 14) อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพญา

4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือ การกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้ ได้มากที่สุด และสามารถพัฒนา อบต. ไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลองค์การบริหาร ส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ องค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2540 มีการจัดตั้ง อบต. รวมทั้งสิ้น 6,397 แห่ง ซึ่งในจำนวนนี้เป็น อบต. ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3 ล้านบาท เป็นจำนวน 5,788 แห่ง (ร้อยละ 90.48) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 จึงมีบทบัญญัติให้ยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1) อบต. ที่มีเขตติดต่อกันสามารถรวมกันได้ หากเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น

2) อบต. อาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น

3) อบต. ที่มีประชากรไม่ถึง 2,000 คน ต้องยุบรวมกับ อบต. อื่นที่มีอาณาเขตติดต่อกันและอยู่ภายในอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น

จากบทบัญญัติดังกล่าวมีผลทำให้จำนวนของ อบต. มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีแนวโน้มลดลงทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2548 มีจำนวน อบต. ทั้งสิ้น 6,622 แห่ง ทั้งนี้ อบต. ส่วนใหญ่ยังคงเป็น อบต. ขนาดเล็ก และเป็น อบต. ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10 ล้านบาท

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่5) พ.ศ. 2546 ในส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายนี้้องการบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีการบำรุงทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 7) ค้ำครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตาม

ความจำเป็นและสมควร

มาตรา 67 (8) ถูกแก้ไขและเพิ่มเติม (9) โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ตามลำดับ

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2511 กฎหมายฉบับนี้เป็น การเพิ่มเติมให้เทศบาลสามารถทำกิจการในหน้าที่บางอย่างนอก

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลท่าหลวง ตั้งอยู่ห่างจากจากเมืองฟิมาย (อำเภอ) ไปทางทิศตะวันออกประมาณ 6.00 กิโลเมตร มีพื้นที่ติดต่อแนวเขตหลายตำบล ดังนี้

ด้านทิศเหนือ แนวเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลชีวาน

ด้านทิศใต้ แนวเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลรังกาใหญ่และ

องค์การบริหารส่วนตำบลโบสถ์

ด้านทิศตะวันออก แนวเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

ด้านทิศตะวันตก แนวเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

- เนื้อที่ มีพื้นที่ทั้งหมด 36,481.25 ไร่ (58.37 ตารางกิโลเมตร)

- ภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงเป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึงมีแม่น้ำมูลไหลผ่านใจกลางของพื้นที่ของตำบล พื้นดินจึงมีความอุดมสมบูรณ์ เนื่องจากการตกตะกอน และการทับถมของอินทรีย์วัตถุต่างๆ ที่ไหลมาตามลำน้ำมูลเป็นเวลาหลายร้อยปี สภาพเช่นนี้จึงเหมาะแก่ การเกษตร และการประมง แต่ในขณะเดียวกันอิทธิพลของแม่น้ำมูลก่อให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่เกษตร และที่อยู่อาศัยของประชาชนเป็นประจำ โดยเฉพาะในช่วงเดือน สิงหาคม - ตุลาคม ของทุกปี องค์การ

บริหารส่วนตำบลท่าหลวงจึงได้แก้ไขโดยการก่อสร้างผนังกันลำนํ้ามูล เพื่อป้องกันการไหลทะลักและการเอ่อล้นของนํ้าในแม่น้ำมูลเข้าท่วมพื้นที่เกษตร และที่อาศัยราษฎรแม้จะยังไม่ตลอดระยะทาง แต่ก็สามารถป้องกันนํ้าท่วมได้ระดับหนึ่ง

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน - กันยายน ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม - มกราคม

1.4 ลักษณะของดิน

เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำมูล พื้นดินจึงมีความอุดมสมบูรณ์ไปด้วยอินทรีย์วัตถุต่างๆ สามารถปลูกพืชได้หลายชนิด โดยเฉพาะข้าวและพืชสวนต่างๆ สภาพดินเป็นดินร่วนปนทราย พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่ใช้ทำนาข้าว และปลูกหลังฤดูการเก็บเกี่ยวข้าว

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

แบ่งการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านท่าหลวง หมู่ 2 บ้านท่าหลวง หมู่ 3 บ้านหนองบัว หมู่ 4 บ้านโนนม่วง หมู่ 5 บ้านจารย์ตำรา หมู่ 6 บ้านสนุ่น หมู่ 7 บ้านตะคร้อ หมู่ 8 บ้านขามกลาง หมู่ 9 บ้านปายาง หมู่ 10 บ้านจิวพัฒนา หมู่ 11 บ้านท่าหลวง หมู่ 12 บ้านสระงาม

2.2 การเลือกตั้ง

แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านท่าหลวง หมู่ 2 บ้านท่าหลวง หมู่ 3 บ้านหนองบัว หมู่ 4 บ้านโนนม่วง หมู่ 5 บ้านจารย์ตำรา หมู่ 6 บ้านสนุ่น หมู่ 7 บ้านตะคร้อ หมู่ 8 บ้านขามกลาง หมู่ 9 บ้านปายาง หมู่ 10 บ้านจิวพัฒนา หมู่ 11 บ้านท่าหลวง หมู่ 12 บ้านสระงาม

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลท่าหลวง มีเขตการปกครองจำนวนหมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน โดยแยกเป็นจำนวนครัวเรือน จำนวนประชากร ชาย/หญิง ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านท่าหลวง	299	306	605
2	บ้านท่าหลวง	336	359	695
3	บ้านหนองบัว	311	325	636
4	บ้านโนนม่วง	301	316	617
5	บ้านจารย์ตำรา	349	357	706
6	บ้านสนุ่น	135	148	283
7	บ้านตะคร้อ	134	131	265
8	บ้านขามกลาง	93	96	189
9	บ้านป่ายาง	174	153	327
10	บ้านจิวพัฒนา	130	127	257
11	บ้านท่าหลวง	432	478	910
12	บ้านสระงาม	123	134	257
รวม		2,817	2,930	5,747

ที่มา : ข้อมูลสถิติจำนวนประชากร กรมการปกครอง ณ กรกฎาคม 2566 สืบค้นออนไลน์ :

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา ประกอบด้วยสถานศึกษา 4 แห่ง ดังนี้

(1) โรงเรียนบ้านท่าหลวง เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง ประถมศึกษาปีที่ 6 มีบุคลากรทางการศึกษาดังนี้

- ครู , อาจารย์	จำนวน	11	คน
- นักเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	127	คน
- นักเรียนระดับอนุบาล (3-5 ปี)	จำนวน	32	คน

(2) โรงเรียนจารย์ตำรา เป็นโรงเรียนขยายเขตโอกาสเพียงแห่งเดียวในตำบล เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง มัธยมศึกษาตอนต้น มีบุคลากรทางการศึกษาดังนี้

- ครู , อาจารย์	จำนวน	13	คน
- พนักงานราชการ	จำนวน	3	คน
- นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	191	คน
- นักเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	109	คน
- นักเรียนระดับอนุบาล (3-5)	จำนวน	39	คน

(3) โรงเรียนบ้านถนน (สนุ่น) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง ประถมศึกษาปีที่ 6 มีบุคลากรทางการศึกษาดังนี้

- ครู , อาจารย์	จำนวน	6	คน
- นักเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	44	คน
- นักเรียนระดับอนุบาล	จำนวน	16	คน

(4) โรงเรียนบ้านโนนม่วง เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาปีที่ 6 มีบุคลากรทางการศึกษาดังนี้

- ครู , อาจารย์	จำนวน	5	คน
- ครูพี่เลี้ยงเด็ก	จำนวน	1	คน
- นักเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	25	คน
- นักเรียนระดับอนุบาล	จำนวน	18	คน

4.2 การสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าหลวง ให้บริการด้านสาธารณสุขพื้นฐาน แก่ประชาชน 7 หมู่บ้าน คือ บ้านท่าหลวงหมู่ที่ 1 , บ้านท่าหลวงหมู่ที่ 2 , บ้านสนุ่นหมู่ที่ 6 , บ้านตะคร้อหมู่ที่ 7 , บ้านจั่วพัฒนา หมู่ที่ 10 และบ้านท่าหลวงหมู่ที่ 11 และบ้านสระงามหมู่ที่ 12 มีบุคลากรประจำ 7 คน ดังนี้

1. นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	จำนวน	2	คน
2. พยาบาลวิชาชีพ	จำนวน	2	คน
3. พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	จำนวน	3	คน

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจารย์ตำรา ให้บริการด้านสาธารณสุขพื้นฐานแก่ประชาชน 5 หมู่บ้าน คือบ้านหนองบัวหมู่ที่ 3 , บ้านโนนม่วงหมู่ที่ 4 , บ้านจารย์ตำราหมู่ที่ 5 , บ้านขามกลางหมู่ที่ 8 และบ้านปายางหมู่ที่ 9 มีบุคลากรประจำ 6 คน คือ

1. นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	จำนวน	2	คน
2. พยาบาลวิชาชีพ	จำนวน	1	คน

3. พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	จำนวน	3	คน
4.3 การสังคมสงเคราะห์			
สงเคราะห์ผู้สูงอายุ		1049	คน
สงเคราะห์ผู้พิการ		178	คน
สงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์		9	คน
สงเคราะห์เด็กแรกเกิด		35	คน
กลุ่มอาชีพ		4	กลุ่ม
สภาเด็ก		82	คน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง มีเส้นทางคมนาคมหลัก 2 เส้นทาง คือ

- ถนนเลียบบคลองชลประทาน สายพิมาย - ดงใหญ่ อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานชลประทานทุ่งสัมฤทธิ์ลักษณะเป็นถนนลาดยาง ผิวจราจรกว้างประมาณ 8 เมตร

- ถนนสายท่าหลวง - หนองปรือ ดำเนินการก่อสร้างโดยสำนักงาน รพช. จังหวัดนครราชสีมา (เดิม) ผิวจราจรอยู่ในสภาพทรุดโทรม กว้างประมาณ 6 เมตร

5.2 การไฟฟ้า

- แม้จะมีการให้บริการไฟฟ้าครอบคลุมทั่ว 12 หมู่บ้าน แต่ก็ไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือนซึ่งจะต้องมีการขยายโครงข่ายเขตบริการไฟฟ้าและไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมและทั่วถึงต่อไป

5.3 การประปา

- มีระบบประปาหมู่บ้าน ของแต่ละหมู่บ้าน ดังนั้นประชาชนจึงมีน้ำอุปโภคบริโภคอย่างทั่วถึง

5.4 โทรศัพท์

- มีโทรศัพท์สาธารณะประจำหมู่บ้าน 0 แห่ง และโทรศัพท์ส่วนบุคคล (โทรศัพท์บ้าน) มีครบทุกครัวเรือน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร ส่วนใหญ่ประชากร จะมีอาชีพ ทำนา

6.2 การประมง มีการจับปลา ในช่วงฤดูน้ำหลาก

- 6.3 การปศุสัตว์
- 6.4 การบริการ
- 6.5 การท่องเที่ยว
- 6.6 อุตสาหกรรม
- 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ
- 6.8 แรงงาน อาสาสมัครแรงงาน 1 คน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- 8.1 การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ
สถาบันหรือองค์กรศาสนาทางศาสนา มีวัด และสำนักสงฆ์ รวม 5 แห่ง ได้แก่
 - (1) วัดท่าหลวง (เป็นวัดประจำตำบล)
 - (2) วัดจารย์ตำรา
 - (3) วัดโนนม่วง
 - (4) วัดสนุ่น-จ้าวพัฒนา
 - (5) สำนักสงฆ์ท่าหลวง
- 8.2 ประเพณีและงานประจำปี
 - งานบุญปีใหม่
 - งานบุญสงกรานต์
 - งานบุญเข้าพรรษา
 - งานบุญตักบาตรเทโว
 - งานบุญเทศมหาชาติ
 - งานบุญเลี้ยงศาลปู่ตา
 - งานบุญลอยกระทง
- 8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น
ภาษาที่ใช้คือภาษาไทยโคราช
- 8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก
เป็ดไม้ไผ่ (เป็ดเรือ), ผ้าหม่นวม, เป็ดหวาย, พืชนอนปศุณิก, ผ้าห่มใยสังเคราะห์, ปลาจ่อม

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

- 8.1 น้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญดังนี้

1. ลำน้ำมูล ไหลผ่านใจกลางพื้นที่ตำบลท่าหลวง จากทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก เป็นแหล่งน้ำสำคัญ ที่ใช้สำหรับผลิตน้ำประปา และการเกษตร

2. ลำห้วยแก่ง เป็นลำห้วยที่แยกตัวจากลำน้ำมูล เชื่อมลำน้ำเค็ม เป็นแหล่งน้ำสำคัญรองลงมาจากลำน้ำมูล

3. คลองกระเพา เป็นคลองส่งน้ำธรรมชาติ ระบายน้ำจากพื้นที่การเกษตรลงสู่แม่น้ำมูลเนื่องจากปัจจุบันมีสภาพตื้นเขิน จึงได้ทำการขุดลอกโดยสำนักงานชลประทาน และองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง เพื่อให้สามารถระบายน้ำได้สะดวก

4. คลองสะแก เป็นคลองธรรมชาติอีกแห่งหนึ่ง ที่ได้รับการขุดลอกโดยกรมชลประทานเพื่อประโยชน์ในการเกษตร

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1. ฝายน้ำล้นบ้านตะคร้อ เป็นฝายหินทิ้งที่กั้นลำน้ำมูล บริเวณบ้านตะคร้อหมู่ที่ 7

2. สระน้ำสาธารณะ บ้านโนนม่วง หมู่ที่ 4 จำนวน 2 สระ

- แห่งที่ 1 ก่อสร้างโดยสำนักงาน รพช.

- แห่งที่ 2 ก่อสร้างโดยกรมชลประทาน

3. สระน้ำสาธารณะบ้านท่าหลวง หมู่ที่ 1 จำนวน 3 สระ

4. สระน้ำสาธารณะหมู่ที่ 5

5. สระน้ำสาธารณะหมู่ที่ 9

6. ฝายหินทิ้งบ้านจารย์ตำราหมู่ที่ 5

นอกจากนั้น ยังมีสระน้ำสาธารณะขนาดเล็กกระจายอยู่หมู่บ้านต่างๆ จำนวนหลายแห่ง

8.2 ป่าไม้

เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำมูล จะมีต้นไม้ขึ้นปกคลุมบริเวณริมแม่น้ำมูลตลอดสาย เช่น ต้นไผ่ ไม้สะแก ต้นกรด

8.3 ภูเขา

เขตพื้นที่ตำบลท่าหลวง ไม่มีภูเขา

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ปัจจุบันมีการขุดลอกแม่น้ำมูล และแหล่งน้ำต่างๆ ทำให้ต้นไม้บริเวณริมแม่น้ำและแหล่งน้ำต่างๆ ลดน้อยลง รวมถึงการตัดต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการเพาะปลูก แต่แหล่งน้ำต่างๆ มีความอุดมสมบูรณ์เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชน

9. ข้อมูลอื่นๆ

9.1 มวลชลจัดตั้ง อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 90 คน

9.2 การบริหาร

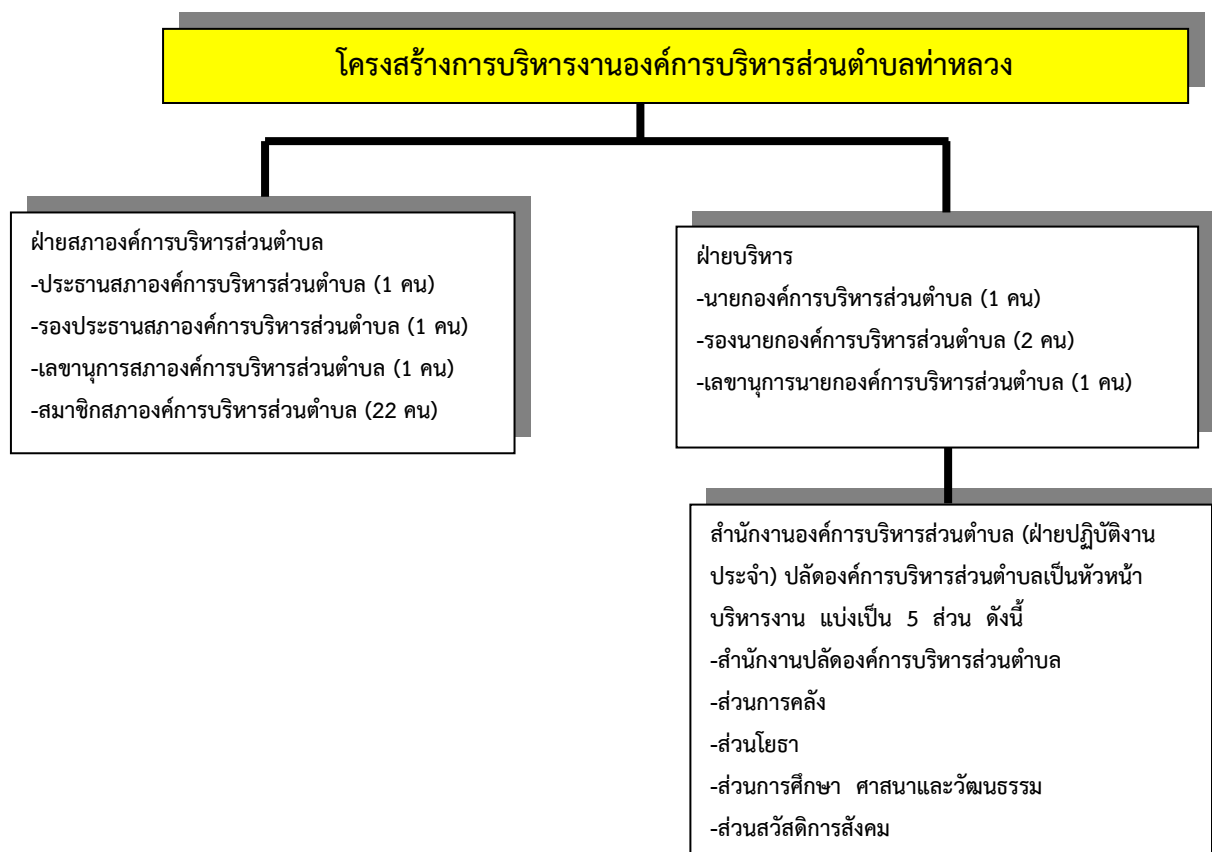
1. การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

1.1 ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายสภา ประกอบด้วยสมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง รวม 24 คน

1.2 ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่เกิน 2 คน เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบายที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของราชการ ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------|----------|------------------------------------|
| 1. นายจ่ง | สัตยารัฐ | นายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 2. นายสามารถ | ภูมิคำ | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 3. นายอำนาจ | ชื่อตรง | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 4. นายสุพจน์ | ทองแท้ | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |

โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล



ภาพประกอบที่ 2.1 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

ศักยภาพในตำบล

ก. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง มีบุคลากรในองค์กรจำนวน 20 คน

1. จำนวนพนักงานส่วนตำบล	จำนวน	20	คน
1.1 สำนักงานปลัด	จำนวน	5	คน
1.2 ส่วนการคลัง	จำนวน	5	คน
1.3 ส่วนโยธา	จำนวน	1	คน
1.4 ส่วนการศึกษา	จำนวน	2	คน
1.5 ส่วนสวัสดิการสังคม	จำนวน	1	คน
2. ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนตำบล			
- ปวช./ปวส /อนุปริญญาตรี.	จำนวน	5	คน

- | | | | | |
|----|----------------------|-------|---|----|
| - | ปริญญาดรี | จำนวน | 7 | คน |
| - | ปริญญโท | จำนวน | 7 | คน |
| 3. | พนักงานจ้างตามภารกิจ | จำนวน | 1 | คน |
| 4. | ลูกจ้างประจำ | จำนวน | 1 | คน |
| 5. | พนักงานจ้างทั่วไป | จำนวน | 5 | คน |
10. จุดยืนทางยุทธศาสตร์(Positioning) ของ อปท.

คลองส่งน้ำของโครงการชลประทานทุ่งสัมฤทธิ์ ส่งน้ำจากเขื่อนเก็บน้ำพิมาย บริเวณไทรงามทอดยาวผ่านตำบลท่าหลวง ดงใหญ่ และตำบลกระซอน จ่ายน้ำเพื่อการเกษตรได้กว่า 80,000 ไร่ (เฉพาะตำบลท่าหลวง)

ลำน้ำมูล เป็นแม่น้ำสายสำคัญของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสร้างเขื่อนกั้นน้ำไว้ใช้ประโยชน์ทางด้านต่างๆ ได้เป็นระยะๆ และสามารถปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติได้อีกทางหนึ่ง เนื่องจากตามฝั่งลำน้ำมูลยังอุดมสมบูรณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งานมีกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie & Morgan Cited in Kaiwan, 2002) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านขั้นตอนการ

ให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ทชชยา วนนะบวรเดชน์ และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 2) ศึกษาพฤติกรรมและคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร 3) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง 375 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรในภาพรวมมีคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการพบว่า อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) และความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ด้านความมีวินัย ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการได้ร้อยละ 92.4 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์พบว่า ด้านความมีวินัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากและด้านความรับผิดชอบ ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

ธนวัฒน์ กิตา และคณะ (2565 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และ 3) ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เป็นการวิจัยผสมวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน คำนวนหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 10 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว

โดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

อภิรณย์ สีดาคำ และคณะ (2563 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อเสนอแนะต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ การวิจัยเชิงปริมาณประชากรสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแม่เหิยะ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พระครูสุตวรธรรมกิจ (2563 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยเชิงปริมาณประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน จำนวน 359 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของเทศบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

พระมหานูพันธ์มหารวีโร (ภูคำวงศ์) และคณะ (2562 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย
- 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย
- 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย จำนวน 184 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ 2) ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย พบว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ส่วนในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาต้องการเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง

ลัดดาวัลย์ คงดวงดี (2562 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปในเขตเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 354 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมด้านการศึกษาและวัฒนธรรมและด้านเศรษฐกิจ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนเพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลมีดังนี้ 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มากยิ่งขึ้น 2) การบริหารงานควรปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการผู้มาติดต่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมยิ่งขึ้น 3) ควรจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างภายในชุมชนให้ทั่วถึง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 35,680 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆและ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,747 คน (ข้อมูลสถิติจำนวนประชากร กรมการปกครอง ณ เดือนกรกฎาคม 2566) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือสูง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ กำหนดความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) คำนวณตามสูตร ดังนี้

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

เมื่อ

n = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = แทนจำนวนประชากร

e = แทนความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ .05 เมื่อนำตัวเลขแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{5,747}{1+5,747(0.05)^2}$$

$$= 374$$

เมื่อกำหนดตามสูตรข้างต้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 374 คน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือสูงผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน การสุ่มแบบแบ่งชั้น การเทียบสัดส่วน และวิธีการสุ่มอย่างง่าย จากทุกหมู่บ้านโดยคำนวณสัดส่วนร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	1	บ้านท่าหลวง	605	60
2	2	บ้านท่าหลวง	695	60
3	3	บ้านหนองบัว	636	50
4	4	บ้านโนนม่วง	617	50
5	5	บ้านจารย์ตำรา	706	50
6	6	บ้านสนุ่น	283	10
7	7	บ้านตะคร้อ	265	10
8	8	บ้านขามกลาง	189	10
9	9	บ้านปายาง	327	10
10	10	บ้านจิวพัฒนา	257	10
11	11	บ้านท่าหลวง	910	70
12	12	บ้านสระงาม	257	10
รวม			5,747	400

ที่มา : ข้อมูลสถิติจำนวนประชากร กรมการปกครอง ณ กรกฎาคม 2566 สืบค้นออนไลน์ :

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มี 4 ด้าน ด้านละ 26 ข้อ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง จำนวน 1 ฉบับ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยค่าแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4 หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
3 หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
2 หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1 หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัย ทำการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยลงพื้นที่สำรวจข้อมูลประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 12 หมู่บ้าน เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง โดยการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม และผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

4.51–5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.51–4.50	หมายถึง	ระดับมาก
2.51–3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.51–2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00–1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
4.75-5.00	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
4.5-4.74	ไม่เกินร้อยละ 95	9
4.25-4.49	ไม่เกินร้อยละ 85	8
4.00-4.24	ไม่เกินร้อยละ 80	7
3.75-3.99	ไม่เกินร้อยละ 75	6
3.50-3.74	ไม่เกินร้อยละ 70	5

3.25-3.49	ไม่เกินร้อยละ 65	4
3.00-3.24	ไม่เกินร้อยละ 60	3
2.75-2.99	ไม่เกินร้อยละ 55	2
2.5-2.74	ร้อยละ 50	1

4. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมา ย จังหวัดนครราชสีมา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	ขนาดของประชากร
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมา ย จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่
 - 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน
 - 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ดัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร 2) งานจดทะเบียนพาณิชย์ 3) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลาง
ข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน แสดงดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	169	42.25
1.2 หญิง	231	57.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	53	13.25
2.2 20 ถึง 45 ปี	90	22.50
2.3 46 ถึง 60 ปี	149	37.25
2.4 61 ปี ขึ้นไป	108	27.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ไม่ได้เรียน	82	20.50
3.2 ประถมศึกษา	145	36.25
3.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	112	28.00
3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	36	9.00
3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	25	6.25
รวม	400	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกรรม	322	80.50
4.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท	16	4.00
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว	62	15.50
รวม	400	100.00
5. ช่องทางรับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต.		
5.1 เอกสารหรือสิ่งพิมพ์	50	12.50
5.2 เว็บไซต์ของ อบต.	5	1.25
5.3 การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์	10	2.50
5.4 ผู้นำชุมชน หรือ สมาชิกอบต.	335	83.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน (ร้อยละ 57.75) รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 169 คน (ร้อยละ 42.25) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 149 คน (ร้อยละ 37.25) รองลงมาอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.25) รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 322 คน (ร้อยละ 80.50) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ อาชีพส่วนตัว จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.50) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต. ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิกอบต. จำนวน 335 คน (ร้อยละ 83.75) รองลงมา รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก เอกสารหรือสิ่งพิมพ์ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.50)

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร	4.79	0.43	มากที่สุด	3
2. งานจดทะเบียนพาณิชย์	4.75	0.45	มากที่สุด	4
3. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.81	0.44	มากที่สุด	2
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.43	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.80	0.43	มากที่สุด	

จากตาราง 4.2 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.78) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ =4.83) รองลงมา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X}$ =4.81) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ($\bar{X}$ =4.79) และงานจดทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{X}$ =4.75) ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.45	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.43	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.48	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.79	0.43	มากที่สุด	

จากตาราง 4.3 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ดัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน	4.79	0.46	มากที่สุด	2
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.39	มากที่สุด	2
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด	1
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.39	มากที่สุด	3
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.50	มากที่สุด	5
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม	4.76	0.44	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.78	0.45	มากที่สุด	

จากตาราง 4.4 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ดัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.77$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.76$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	4.80	0.36	มากที่สุด	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.79	0.39	มากที่สุด	2
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.80	0.42	มากที่สุด	1
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.76	0.39	มากที่สุด	4
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.74	0.50	มากที่สุด	5
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.79	0.44	มากที่สุด	2
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.78	0.46	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.79	0.43	มากที่สุด	

จากตาราง 4.5 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{X} = 4.79$) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.78$) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.76$) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ดัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.79	0.45	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.78	0.43	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.80	0.42	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.80	0.44	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.43	มากที่สุด	3
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.75	0.45	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.80	0.44	มากที่สุด	

จากตาราง 4.6 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ดัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 4.79$) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.78$)

เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.74	0.52	มากที่สุด	3
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.72	0.42	มากที่สุด	5
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	0.44	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด	1
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.73	0.41	มากที่สุด	4
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.73	0.52	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.74	0.48	มากที่สุด	

จากตาราง 4.7 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมา ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.75$) ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

($\bar{X} = 4.74$) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ และมีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.73$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง งานจดทะเบียนพาณิชย์

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.45	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.48	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.75	0.45	มากที่สุด	

จากตาราง 4.8 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน	4.76	0.46	มากที่สุด	2
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.76	0.39	มากที่สุด	2
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	1
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.39	มากที่สุด	3
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.74	0.50	มากที่สุด	4
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม	4.74	0.44	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.75	0.45	มากที่สุด	

จากตาราง 4.9 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.75$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	4.76	0.36	มากที่สุด	3
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.75	0.39	มากที่สุด	4
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.78	0.42	มากที่สุด	1
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.74	0.39	มากที่สุด	5
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.70	0.50	มากที่สุด	7
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.77	0.44	มากที่สุด	2
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.73	0.46	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.76	0.43	มากที่สุด	

จากตาราง 4.10 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{X} = 4.77$) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{X} = 4.75$) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.73$) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.80	0.45	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.78	0.43	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.76	0.42	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.79	0.44	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.43	มากที่สุด	3
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.75	0.45	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.78	0.44	มากที่สุด	

จากตาราง 4.11 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.79$) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.78$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.76$)

เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.74	0.52	มากที่สุด	3
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.72	0.42	มากที่สุด	5
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	0.44	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด	1
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.73	0.41	มากที่สุด	4
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.73	0.52	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.74	0.48	มากที่สุด	

จากตาราง 4.12 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมา ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.75$) ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ และมีป้ายบอกจุดบริการ ป้าย

ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.73$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.45	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.42	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.46	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.81	0.44	มากที่สุด	

จากตาราง 4.13 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน	4.78	0.36	มากที่สุด	2
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.76	0.39	มากที่สุด	3
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	2
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	0.39	มากที่สุด	1
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.50	มากที่สุด	4
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ	4.79	0.52	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.79	0.45	มากที่สุด	

จากตาราง 4.14 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.80	0.39	มากที่สุด	2
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.82	0.42	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.80	0.39	มากที่สุด	2
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.76	0.50	มากที่สุด	4
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.74	0.44	มากที่สุด	5
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.80	0.41	มากที่สุด	2
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.79	0.53	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.80	0.45	มากที่สุด	

จากตาราง 4.15 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.79$) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.76$) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.83	0.28	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.80	0.41	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.84	0.43	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.81	0.37	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.47	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.40	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.83	0.42	มากที่สุด	

จากตาราง 4.16 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.83$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.81$) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.80$)

และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	0.39	มากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.73	0.42	มากที่สุด	6
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.77	0.39	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.75	0.40	มากที่สุด	4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.74	0.36	มากที่สุด	5
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.75	0.49	มากที่สุด	4
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.51	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.76	0.46	มากที่สุด	

จากตาราง 4.17 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.77$) มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.76$) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) คุณภาพและความทันสมัยของ

อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.45	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.44	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.46	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.83	0.43	มากที่สุด	

จากตาราง 4.18 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน	4.80	0.43	มากที่สุด	2
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.44	มากที่สุด	3
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด	2
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.45	มากที่สุด	1
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.45	มากที่สุด	4
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ	4.82	0.46	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.80	0.45	มากที่สุด	

จากตาราง 4.19 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.83	0.39	มากที่สุด	2
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.85	0.42	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.83	0.39	มากที่สุด	2
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.78	0.50	มากที่สุด	4
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.74	0.44	มากที่สุด	5
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.83	0.41	มากที่สุด	2
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.80	0.53	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.83	0.45	มากที่สุด	

จากตาราง 4.20 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{X} = 4.83$) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.80$) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.78$) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.86	0.40	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.85	0.41	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.88	0.43	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.86	0.40	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	0.47	มากที่สุด	3
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.40	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.85	0.44	มากที่สุด	

จากตาราง 4.21 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.86$) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.85$) เจ้าหน้าที่มี

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	0.39	มากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.73	0.42	มากที่สุด	6
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.77	0.39	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.75	0.40	มากที่สุด	4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.74	0.36	มากที่สุด	5
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.75	0.49	มากที่สุด	4
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.51	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.77	0.46	มากที่สุด	

จากตาราง 4.22 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X}=4.79$) รองลงมา ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X}=4.77$) มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.76$) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X}=4.75$) คุณภาพและความทันสมัยของ

อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลาง ข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในครั้งนี้ ดำเนินการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมและการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร 2) งานจดทะเบียนพาณิชย์ 3) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผลการประเมินเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ลำดับ
1. งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/ รื้อถอนอาคาร	4.79	97.25	10	3
2. งานจดทะเบียนพาณิชย์	4.75	97.10	10	4
3. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.81	97.30	10	2
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	97.45	10	1
โดยรวม	4.80	97.30	10	

จากตาราง 4.23 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 97.45 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ลำดับที่ 2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 97.30 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ลำดับที่ 3 งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อ

ถอนอาคาร อยู่ในระดับร้อยละ 97.25 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และลำดับที่ 4 งานจดทะเบียนพาณิชย์
อยู่ในระดับร้อยละ 97.10 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผล

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลดังนี้

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน (ร้อยละ 57.75) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน (ร้อยละ 42.25) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 149 คน (ร้อยละ 37.25) รองลงมาอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.25) รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 322 คน (ร้อยละ 80.50) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ อาชีพส่วนตัว จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.50) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเทศบาล ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิกเทศบาล จำนวน 335 คน (ร้อยละ 83.75) รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.50)

2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X} = 4.81$) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ($\bar{X} = 4.79$) และงานจดทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ เมื่อจำแนกรายด้าน ดังนี้

2.1 งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

2.2 งานจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

2.3 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 97.45 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ลำดับที่ 2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 97.30 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ลำดับที่ 3 งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร อยู่ในระดับร้อยละ 97.25 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และลำดับที่ 4 งานจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในระดับร้อยละ 97.10 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร 2) งานจดทะเบียนพาณิชย์ 3) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้ายของทุกด้าน ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อาจปฏิบัติ ดังนี้

- 1) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ และความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 2) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการมีความถูกต้องและชัดเจน
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการให้บริการสำหรับประชาชน
- 4) ควรมีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขอนามัย
- 5) ควรมีที่นั่งคอยรับบริการทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคารมากยิ่งขึ้น รวมถึงจัดน้ำดื่มไว้คอยบริการประชาชน

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2528. จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology). กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กุลธน ธนาพงศธร. 2530. **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขา วิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกศราภรณ์ สัตยาชัย. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ของกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาณพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โกวิทย์ พวงงาม. 2543. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์เนศพรินทร์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- ถวิล ธาราโกชน. 2532. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ทชชยา วนนะบวรเดชน และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. 2566. **ความสัมพันธ์ของคุณธรรมจริยธรรมของ บุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 6(1), มกราคม-เมษายน 2566. 26-37. สืบค้นออนไลน์ https://so02.tci-thaijo.org/index.php/human_dru/article/view/259258/175435
- ธนวัฒน์ กิตา และคณะ. 2565. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา. วารสารวิจัยวิชาการ 5(3), พฤษภาคม-มิถุนายน 2565. 193-204. สืบค้นออนไลน์ <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/252425>.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2550. **100 ปีการปกครองไทยพ.ศ. 2440-2540**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : คบไฟ.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547. **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2535. **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประภัศสร อะวะดี. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
โพนสา อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ และคณะ. 2534. พฤติกรรมศาสตร์พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา. กรุงเทพฯ :
เจ้าพระยาการพิมพ์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. 2526. ปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พลเดช ปิ่นประทีป. (2557). ปฏิรูประบบการปกครองและกระจายอำนาจ ข้อเสนอจากเวทีภาคีพัฒนา
ประเทศไทย. นนทบุรี: บริษัท สหมิตรพรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- พัทธยากร ดีสวาสดี. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง
จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พระมหาอนุพันธุมหาวีโร (ภูคำวงศ์) และคณะ. 2562. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย. วารสารมนุษยศาสตร์ วัดจอมมณี 2(2),
กรกฎาคม-ธันวาคม 2562. 21-30. สืบค้นออนไลน์ [https://so07.tci-
thaijo.org/index.php/JMCR/article/view/168/141](https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JMCR/article/view/168/141)
- พระครูสุตวรธรรมกิจ. 2563. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุร
พักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารภูมิโนเขตพัฒนาอย่างยั่งยืน 1(1),
มกราคม-มิถุนายน 2563. 12-20. สืบค้นออนไลน์ [https://so09.tci-thaijo.org/index.php/AJ-
SHaDa/article/view/306/122](https://so09.tci-thaijo.org/index.php/AJ-SHaDa/article/view/306/122).
- มณีนุช แก้วสุกใส. 2551. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าจีน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ลัดดาวัลย์ คงดวงดี. 2562. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน
อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์. วารสารมหาจุฬาลงกรณ 10(1), มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2562. 60-68.
สืบค้นออนไลน์ [https://so06.tci-](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/gajasar/article/view/252741/170619)
[thaijo.org/index.php/gajasar/article/view/252741/170619](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/gajasar/article/view/252741/170619)
- ลิขิต อีระเวคิน. 2548. คนไทยในอุดมคติ. กรุงเทพฯ : แม็ค.
- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดำรง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ปรินิพนธ์พนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. 2552. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. ปรินิพนธ์พนธ์สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2543. คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- วุฒิสาร ตันไชย. 2544. การกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิรินารถ บัวสอน. 2548. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินิพนธ์พนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. 2538. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ
เรื่องกลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน.
กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. 2538. นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. 2522. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์.
- สมิต สัมฤทธิ์. 2546. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตาม
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.
กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุธรรม ขนาคักดี. 2560. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา. วารสารอินทนิลทักษิณสาร 14(2), กรกฎาคม-ธันวาคม 2562. 153-173.
สืบค้นออนไลน์ <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/232784>.
- เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. 2561. รายงานประจำปี
2562. เอกสารอัดสำเนา.
- อภิชัย พันธเสน. 2539. ความหวังทางออกและทางเลือกใหม่. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พัลลิชชิ่ง.
- อภิรมย์ สีดาคำ และคณะ. 2563. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาล
เมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วารสารภูมิวิเทศพัฒนาอย่างยั่งยืน 1(1),
มกราคม-มิถุนายน 2563. 8-19. สืบค้นออนไลน์ <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/AJ-SHaDa/article/view/294/111>.
- อมรรัตน์ บุญญา. 2557. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา
อำเภอแก่งหางแมวจังหวัดจันทบุรี. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัย
บูรพา.
- อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. วารสารศิลปการจัดการ 7(2),
เมษายน -มิถุนายน 2566. 804-826. สืบค้นออนไลน์ <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/263331/176525>
- อุทัย หิรัญโต. 2523. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- _____. 2550. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Pueng-ngam, K. (2007). Local Government of Thailand: Principles and new dimension in
future.(6th ed.). Bangkok: Winyuchon Printing House. (In Thai)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย



แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง ผลการสำรวจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง

อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อ และเติมข้อมูลที่เป็นจริง

1. เพศ

() 1.1 ชาย

() 1.2 หญิง

2. อายุ ปี

3. การศึกษาสูงสุด

() 3.1 ไม่ได้เรียน

() 3.2 ประถมศึกษา

() 3.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

() 3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

() 4.1 เกษตรกรรม

() 4.2 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

() 4.3 อาชีพอิสระหรือส่วนตัว

() 4.4 อื่นๆ

5. ท่านได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต. ผ่านทางช่องทางใด

() 5.1 เอกสารหรือสิ่งพิมพ์

() 5.2 เว็บไซต์ของ อบต.

() 5.3 การปิดประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์

() 5.4 ผู้นำชุมชน หรือสมาชิกอบต.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน เพียงข้อเดียว

- 5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด
4 หมายความว่า พึงพอใจมาก
3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง
2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย
1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

1. งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

2. งานจดทะเบียนพาณิชย์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

3. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

4. งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบล ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

