รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2569









ดำเนินการโดย
วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2569





รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2569

ดำเนินการโดย

วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สิงหาคม 2569

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ 1) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) งานรักษาความสะอาด 3) งานพัฒนาชุมชน และ 4) งานสังคมสงเคราะห์ ประชากรในการวิจัยเชิงสำรวจ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 7,908 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานพัฒนาชุมชน ($\overline{X}$ =4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.40รองลงมา งานรักษาความสะอาด ($\overline{X}$ =4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00 งานสังคมสงเคราะห์ ($\overline{X}$ =4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.60

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานรักษาความสะอาดอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คำนำ

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมาประจำปีงบประมาณ 2569 ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างวิทยาลัยนครราชสีมากับองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ 1) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) งานรักษาความสะอาด 3) งานพัฒนาชุมชน และ 4) งานสังคมสงเคราะห์ การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือและอนุเคราะห์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน ขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
วิทยาลัยนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพประกอบ	ช
บทที่	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
ประโยชน์ของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	22
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	29
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3. วิธีดำเนินการสำรวจ	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง	51
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ฯ	71
5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ	72
สรุปผล	72
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	78

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	แสดงจำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง	38
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมและรายด้าน	51
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมและรายด้าน	51
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ	53
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความสะอาด ในภาพรวมและรายด้าน	56
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความสะอาด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความสะอาด ด้านช่องทางการให้บริการ	58
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชน ในภาพรวมและรายด้าน	61
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	62
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชน ด้านช่องทางการให้บริการ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาชุมชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65
4.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสังคมสงเคราะห์ ในภาพรวมและรายด้าน	66
4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	67
4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ	68
4.21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69
4.22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70
4.23	แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง	71

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

2.1 แผนที่ตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา 36

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การให้บริการประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการ หรือประชาชนที่มาขอรับบริการการบริการ คือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม การบริการคือการรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการยังมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการนั้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือ ลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น ประกอบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงการบริการภาครัฐไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมในระดับสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชนโดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นี้ถือเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนการบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐและต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องและในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิผลของภารกิจคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการความคุ้มค่าในการบริการดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการเช่นผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการเป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเช่นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการเช่นการบริหารงบประมาณการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในเป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การเช่นการบริหารความรู้ในองค์การการจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิตินี้ จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษบำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการโดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้นเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัดในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือสามารถเพิ่มผลงานหรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายโดยทั่วไป คือการดูแลและจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายในการบริหารการจัดการสาธารณะในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะและมีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มมากขึ้น โดยมีสาระสำคัญ คือ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ใน การจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันการบริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับให้รัฐต้องจัดบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชนซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน การบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทและในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลสู่ท้องถิ่นเรียกว่า องค์กรปกครองท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สามารถดำเนินกิจการใดๆได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายกำหนด นอกจากนั้นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลมาจากหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 รัฐบาลแต่ละสมัยต่างเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนถึงปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพ.ศ. 2550 ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น คือ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วๆไปโดยความหมายของ “ส่วนราชการ” ตามมาตรา 4 ที่บัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวงกรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าวดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมาเป็นส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ตั้งอยู่ที่ ตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา เป็นตำบลทองหลาง เป็น 1 ใน 8 ตำบล ในเขตอำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2569 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลางจึงต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระรับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการวิทยาลัยนครราชสีมา ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่มีศักยภาพด้านการวิจัยมีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่นได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลางให้เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอานวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการในรูปแบบการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลางจำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ 1) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) งานรักษาความสะอาด 3) งานพัฒนาชุมชน และ 4) งานสังคมสงเคราะห์

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมามากยิ่งขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2569 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2.2 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานรักษาความสะอาด

2.3 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานพัฒนาชุมชน

2.4 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานสังคมสงเคราะห์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมาจำนวน 7,908 คน(องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง, 2569) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม 2568 ถึง เดือนมิถุนายน 2569

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

2. ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

3. ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ 2569 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

อบต. หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล การวิจัยนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ 2569

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมาใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนมีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วและใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทางให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลางที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ที่สะดวกแก่การให้บริการมีความปลอดภัยมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการรวมถึงเรื่องอื่นๆ เพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายท่าน มีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 249) พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมายของคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 15) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ทัศนคติของบุคคลในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการทำให้เข้าใจ

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

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2528 : 60) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็นไม่เหมือนกับเจตคติตรงที่ไม่จำเป็นที่ต้องแสดงความรู้สึกอารมณ์ หรือแม้กระทั่งพฤติกรรมจะตอบสนองหรือไม่ตอบสนองต่อสิ่งใด

สิ่งหนึ่ง เป็นเพียงคำพูดพร้อมเห็นผลที่บุคคลคิดมาและถ้ามีคนไม่เห็นด้วยบุคคลนั้นก็อาจเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ โดยได้เปรียบเทียบความหมายกับคำอื่นๆ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกันไว้ ดังนี้

ความเชื่อ (Belief) คือ ความรู้สึกหรือความคิดที่บุคคลยอมรับในข้อเท็จจริงหรือข้อสรุปที่เกี่ยวจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ต่างๆ

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

ค่านิยม (value) คือ ความรู้สึกความคิดของบุคคลที่ใช้เกณฑ์ของลักษณะจริยธรรมหรือความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นเกณฑ์ จึงมีการตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือสิ่งใดไม่ดีในสังคม โดยมีความรู้สึกว่าสิ่งที่ดีคือสิ่งที่คนในสังคมส่วนใหญ่เห็นว่าดีในสังคม

อคติ (bias) หมายถึง ความโน้มเอียงของบุคคล ที่จะแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือบิดเบียนไม่ตรงความจริง

กล่าวได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ

จึงกล่าวได้ว่า ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่มีตั้งอยู่บนความรู้อันแท้จริงหรือความแน่นอน แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ การลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะเป็นไปตามที่บุคคลนั้นเห็นว่าน่าจะเป็นจริงตรงตามที่คิดไว้

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลโดยการพูด การเขียน หรือปฏิกิริยาท่าทางใดๆ ต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งที่มากระทบความรู้สึกภายใน ซึ่งความรู้สึกภายในอาจได้แก่ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมและอคติ ที่มีในตัวบุคคลนั้นเพื่อให้บุคคลอื่นได้รับรู้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และคณะ (2534 : 34) กล่าวว่า อายุมีผลต่อเจตคติของบุคคลที่ส่วนใหญ่มักปรับตัวให้เขากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ยาก ทำให้มีผลต่อเจตคติเข้าเอง นอกจากอายุแล้วยังมีตัวแปลกอีกมากมายที่มีผลต่อเจตคติของบุคคลเช่น ปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือข่าวสารอย่างเดียวกัน บุคคลที่แตกต่างกันก็จะมีปฏิกิริยาไม่เหมือนกัน ดังนั้นผลที่จะมีต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความคิด ย่อมจะแตกต่างกันไปด้วย

ถวิล ธาราโภชน์ (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 ความรู้หรือความคิดและด้านความรู้สึก ความขัดแย้งระหว่างความคิดจะมีผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล ถึงภาวะของความขัดแย้งระหว่างความคิด ความเข้าใจเกิดขึ้นเมื่อ

1. บุคคลรับรู้เหตุการณ์หรือข้อมูลใหม่ซึ่งขัดแย้งกับความรู้สึกของตนซึ่งได้แก่ ความเชื่อมั่น ความคิดเห็น และเจตคติ

2. บุคคลได้พบเหตุการณ์หรือรับรู้ข้อมูลที่ไม่คาดคิดมาก่อน

3. การไม่เห็นพ้องกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม

4. การบังคับให้ยอมตาย ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งระหว่างความคิดกับการกระทำ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับสถานภาพ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายบริการไว้แตกต่างดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นไดรับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer’s Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

ระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที่หรือในเวลาเกือบจะทันที่ทันใดที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม การบริการคือการรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการนั้นและสามารถอธิบายได้โดยใช้อักษรย่อ อธิบายลักษณะเด่นของการบริการ 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 ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ ตอบสนองต่อลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

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 เคร่งเครียดน่ากลัวหรือไม่น่าเชื่อถือ

2. เสื้อผ้าและเครื่องประดับ การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งผม ทำเล็บ ควรเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งสมควรตามฐานะ

3. การพูดจาและตอบคำถามด้วยกิริยายิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย ซักถามความต้องการอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ พูดจาสุภาพ

4. กริยาท่าทางสุภาพ ทั้งการใช้เสียง การสบตา การแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหวการให้ความช่วยเหลือโดยการเอื้อเฟื้อ แสดงน้ำใจ มีจิตใจเมตตากรุณา

สมิต สัชฌุกร (2546 : 173) กล่าวว่า การบริการให้เกิดความพึงพอใจ คือ การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่

ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของรับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ เพราะฉะนั้นจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้งานยึดถือเป็นนโยบาย ได้แก่

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

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือทันทีทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกุลีกุจอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้องดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริกรที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกันคนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างคามพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่จะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลือย่างดีก็จะเกิดความปีติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

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

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า

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 กล่าวคือระโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ มิใช่จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไป ในการบริการต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

จากความหมายของการให้บริการทั้งในแง่การตลาดหรือการให้บริการสาธารณะโดยสรุปแล้ว การให้บริการคือ กระบวนการหรือวิธีการที่ผู้ให้บริการกระทำให้ผู้รับได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดที่ได้รับบริการ โดยในกระบวนนั้นจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 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 ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการรวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับการบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับการบริการได้ทางโทรศัพท์ 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) ผู้ให้บริการต้องพยามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

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

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะ

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2538 : 23) ได้นิยามและความหมายของคำว่าบริการสาธารณะจะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

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

คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึง

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
2. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม
3. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีการดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม (Services Publics Industrials et Commerciaux) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น

แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้นแต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบ และวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมเป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม มี 3 ประการ คือ

1. วัตถุแห่งบริการ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุแห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะนี้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้น มีวัตถุแห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

แนวคิดพื้นฐานการจัดกิจการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2544 : 13)

1. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือน ๆ กันและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็จะต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

1.2 ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมักนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็น

ผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งมวลเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกรองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใดๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้

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 หรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนาจให้มีต้นทุนการจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยจัดบริการโดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุด

7. หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy Operation Units) เป็นการนำหลักเกณฑ์หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) มาพิจารณาร่วมกันวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่น่าจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ไม่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้นั้น มักจะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุดก็อาจเป็น

ประชากรของหลายๆ ตำบล หรือหลายๆ อำเภอ ประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่น่าจะเหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้ง 2 อาจเป็นหน่วยงานเดียวกัน หรือคนละหน่วยงานก็ได้

8. หลักการกำหนดหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ สามารถ 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 การจัดให้มีโคมไฟตามถนนหนทาง 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

จากหลักการและแนวคิดดังกล่าวอาจจำแนกประเภทของบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่นได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับสวัสดิการของคนในท้องถิ่นโดยตรง และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น การจัดทำบริการ

สาธารณะท้องถิ่นในรูปองค์กรร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นนั้น ท้องถิ่นอาจโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการ หรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น การโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างเช่นนี้ ทำให้ท้องถิ่นที่เข้าร่วมในองค์การร่วมนั้นสามารถตัดทอนภาระหน้าที่โอนไปให้แก่องค์กรร่วมรับผิดชอบได้

สำหรับบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไป และการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะเดียวกันการศึกษาในขั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจฯ

ในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีหลักการสำคัญ โดยจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ 1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ 4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่า

น่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 หรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนเวลาและความพยามยามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ 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 แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก

ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

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

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

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

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง

แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

บริการสาธารณะระดับชาติ (Les Services Publics Nationaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภท คือ บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ บริการสาธารณะทางด้านสังคม บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม และบริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

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

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน

เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือ

ว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจ และความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความถึงการกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เพราะโดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น เมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

องค์กรวิชาชีพ ได้แก่ องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่าง ๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด และเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้จำนวนมาก ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร (2535 : 15) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งโดยถูกควบคุมจากรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ลิขิต ธีระเวคิน (2548 : 18) ได้ให้ความหมายการปกครองไว้ว่า “การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงาน การปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาจากชาติหรือระดับมลรัฐ และรัฐ (ในกรณีที่ประเทศสหพันธรัฐ หรือรัฐรวม) ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมใน

ท้องถิ่นโดยตนเองรวมทั้งอำนาจเก็บภาษีหรือการให้โรงงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าว อาจได้รับการเลือกตั้งจากการจัดสรร (แต่งตั้ง) ขึ้นมาโดยท้องถิ่น" โดยอธิบายเพิ่มเติมว่า การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นการปกครองของตนเอง ชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีองค์กรเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่กำหนดมีอำนาจในการบริหารงานคลัง การวินิจฉัย ตัดสินใจ และมีสภาของท้องถิ่น เป็นองค์กรที่สำคัญขององค์กรนั้น

ธเนศว์ เจริญเมือง (2550 : 18) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระ และได้รับอำนาจหน้าที่โดยอิสระ ซึ่งความรับผิดชอบสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานปกครองส่วนภูมิภาค และส่วนกลาง การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยการอำนาจสูงสุดของประเทศ

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

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526 :93) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) เป็นรูปการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) จากส่วนกลางไปยังท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง 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 (ฉบับที่3) พ.ศ. 2546 ในหมวดที่ 4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดดังต่อไปนี้

1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

4) ประสาน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

7) คุ้มครองดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) จัดทำกิจกรรมใดๆอันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

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 (ฉบับที่12) พ.ศ. 2546 ในส่วนที่ 3 หน้าที่ของเทศบาลได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของเทศบาลดังนี้

เทศบาลตำบล

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลต่อไปนี้

1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการ
8) บำรุงศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
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 ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา53
2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6) ให้มีการสาธารณูปการ
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 ตามประการคณะปฏิวัติฉบับ 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 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพัทยาตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพัทยาและปลัดเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยา เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิก 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จำนวน 9 คน ส่วนประเภทที่สองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จำนวน 8 คน สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่วางนโยบายและอนุมัติแผนการบริหารเมือง พิจารณาและอนุมัติร่างข้อบัญญัติเมืองต่าง ๆ แต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการสามัญและวิสามัญ รวมทั้งควบคุมการทำงานของปลัดเมืองพัทยา ส่วนปลัดเมืองพัทยาจะเป็นฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภาเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพัทยาให้เป็นไปตามนโยบายของสภาเมืองพัทยา ร่างแผน/ข้อบัญญัติงบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการเมืองพัทยาพร้อมข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเสนอสภาเมืองพัทยา ฯลฯ ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยาฉบับใหม่โดยมีโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา

อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 ในหมวดที่ 4 อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาดังนี้

มาตรา 62 ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมายเมืองพัทยามีหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพัทยา ดังต่อไปนี้

1) การรักษาความสงบเรียบร้อย
2) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
3) การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
4) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

5) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

6) การจัดการจราจร

7) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

8) การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและการบำบัดน้ำเสีย

9) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

10) การจัดให้มีการควบคุมตลาดท่าเทียบเรือและที่จอดรถ

11) การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหารโรงมหรสพและสถานบริการอื่น

12) การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว

13) การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

14) อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพัทยา

4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือ การกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้ได้มากที่สุด และสามารถพัฒนา อบต. ไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล 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 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายนี้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1) จัดให้มีการบำรุงทางน้ำและทางบก

2) รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5) ส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการ

7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 67 (8) ถูกแก้ไขและเพิ่มเติม (9) โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่3) พ.ศ. 2542 ตามลำดับ

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2511 กฎหมายฉบับนี้เป็นการเพิ่มเติมให้เทศบาลสามารถทำกิจการในหน้าที่บางอย่างนอก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล คือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 170)

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. 2499 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 หลักการของพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้ตำบลที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นมามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ คือ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ รายจ่ายของตนเองและสามารถดำเนินการบริหารงานในตำบลและหมู่บ้านโดยไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมายที่มีอยู่ และเป็นหนทางหนึ่งที่จะนำไปสู่การปกครองเสรีประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์ และความตั้งใจของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้ความ

เจริญไปสู่ท้องถิ่นได้บรรลุวัตถุประสงค์รวดเร็วขึ้น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539 : 70-71) องค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พุทธศักราช 2499 มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สภาตำบล ประกอบด้วย กำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล เป็นสมาชิกโดยตำแหน่ง และสมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นมาหมู่บ้านละ 1 คน โดยให้นายอำเภอเป็นผู้ดำเนินการให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาตำบล โดยการเลือกตั้งอยู่ในตำแหน่งคราวละ 5 ปี

2. คณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำนันท้องที่ เป็นประธาน แพทย์ประจำตำบลและผู้ใหญ่บ้านในตำบลเป็นกรรมการ กับกรรมการอื่น ๆ ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบล หรือผู้ทรงคุณวุฒิ มีจำนวนไม่เกิน 5 คน คณะกรรมการตำบลมีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินการส่วนตำบล โดยมีประธานคณะกรรมการตำบลเป็นหัวหน้า

อภิชัย พันธเสน (2539 : 186) ได้กล่าวถึงความล้มเหลวขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พุทธศักราช 2499 สรุปได้ว่าหลังจากมีการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้แล้ว ได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลน้อยมาก คือมีการจัดตั้งขึ้นเพียง 44 แห่ง จากจำนวนตำบลต่าง ๆ ที่มีประมาณ 5,000 ตำบล ในขณะนั้นการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหลายมักจะไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหมายไว้เนื่องจากถูกควบคุมอย่างเข้มงวดจากส่วนราชการระดับอำเภอ จึงทำให้ขาดอิสระในการบริหารงาน อีกทั้งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งก็ไม่เพียงพอที่จะเลี้ยงตนเองได้นอกจากนี้การที่รัฐรีบดำเนินการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหลังจากที่มีการจัดตั้งสภาตำบล ตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 ไม่ถึงปี มีผลทำให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบความล้มเหลวเช่นเดียวกับสภาตำบล เพราะขาดการวางรากฐานให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตยสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537 และจากผลของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินอย่างขนานใหญ่ อันเนื่องมาจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลลงสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลครั้งประวัติศาสตร์ ถึงแม้ว่าสภาตำบลยังไม่มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เนื่องจากสภาตำบลมีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นจึงนำเสนอเนื้อหาในส่วนของสภาตำบลไว้ด้วยเพื่อจะได้ทำความเข้าใจกับการบริหารงานระดับตำบลอย่างครบถ้วนและชัดเจน

การจัดระเบียบบริหารงานในตำบลได้เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2547 ซึ่งกำหนดให้หลายบ้านรวมกันขึ้นเป็นหมู่บ้านโดยมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแล และหมู่บ้านหลายหมู่บ้านรวมกันขึ้นเป็นตำบลโดยมีกำนันเป็นผู้ดูแล ซึ่งกำนันและผู้ใหญ่บ้านจะมีภารกิจคือช่วยเหลือทางราชการในการปกครองท้องที่นั้น ๆ ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2486 และพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2510 ให้มีคณะกรรมการตำบลขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบไปด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และครูประชาบาลหนึ่งคน กับกรรมการหมู่บ้าน ผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่ง

นายอำเภอเป็นผู้คัดเลือก คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่กำนันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกำนัน

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานเช่นเดียวกับโครงสร้างการปกครองประเทศในระบบการเมืองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา กล่าวคือมีการแยกการใช้อำนาจระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติ และมีการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน ในทางปฏิบัติ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในตำบลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ส่วนคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งในองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ฝ่ายบริหารมาจากฝ่ายนิติบัญญัติและมีการตรวจสอบจากฝ่ายนิติบัญญัติ เช่นเดียวกันกับที่คณะรัฐมนตรีมาจากสภาผู้แทนราษฎรและมีการตรวจสอบจากสภาผู้แทนราษฎร จึงอาจกล่าวได้ว่าโครงสร้างการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นภาพจำลองมาจากโครงสร้างการปกครองประเทศ

บทบาทของพนักงานส่วนตำบล

พนักงานส่วนตำบลมีฐานะเป็นข้าราชการประจำในระบบของการปกครอง ซึ่งอาจแยกออกได้เป็นฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ ดังนี้

ฝ่ายการเมือง	ฝ่ายประจำ	ฝ่ายบริหาร
(ฝ่ายนิติบัญญัติ)	ข้าราชการประจำ	คณะกรรมการบริหาร
สภาองค์การบริหารส่วนตำบล	พนักงานส่วนตำบล	องค์การบริหารส่วนตำบล

พนักงานส่วนตำบลมีฐานะเป็นฝ่ายประจำในโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่กำหนดขึ้นโดยฝ่ายการเมืองอันประกอบไปด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่กำหนดขึ้นโดยฝ่ายการเมืองดังกล่าวจะต้องอยู่ภายใต้กรอบของระเบียบ กฎหมาย หรือที่เรียกว่า ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

อาจจำแนกอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของพนักงานส่วนตำบลออกได้เป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537
2. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่น ๆ

อำนาจหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีอยู่มากมาย แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าพนักงานส่วนตำบลทุกคนจะต้องทำหน้าที่ทุกประการ หากแต่พนักงานส่วนตำบลจะต้องทำหน้าที่ร่วมกันในการที่จะปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่ฝ่ายการเมืองกำหนด โดยพนักงานส่วนตำบลจะต้องยึดถือระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการทำงาน และมีการแบ่งงานกันทำตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ในฐานะที่เป็นองค์กรกลางในการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารงานส่วนตำบลได้กำหนดตำแหน่ง

และหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบลในแต่ละตำแหน่งโดยกำหนดตามที่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชกฤษฎีการะเบียบพนักงานส่วนตำบล พ.ศ. 2539 บัญญัติไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 72 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีพนักงานส่วนตำบล และอาจจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น

พนักงานส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งเช่นเดียวกับพนักงานเทศบาล พนักงานสุขาภิบาล ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้าราชการส่วนจังหวัด และพนักงานเมืองพัทยา มีฐานะเป็นข้าราชการประจำในองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล มีระเบียบ กฎหมาย และวินัย เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน มีงบประมาณและทรัพยากรในชุมชน ตลอดจนมีแนวทางในการพัฒนาโดยมีแผนพัฒนาตำบลเป็นทิศทางในการพัฒนา พนักงานส่วนตำบลจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงาน องค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในอันที่จะนำมาซึ่งความเจริญของชุมชน โดยมีบทบาทเป็นผู้ประสานงานประจำชุมชนท้องถิ่น นอกจากนั้นพนักงานส่วนตำบลจะต้องมีบทบาทในฐานะที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีฐานะตำแหน่งในหน่วยงานของรัฐและอาจแยกบทบาทของพนักงานส่วนตำบลออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. บทบาทของพนักงานส่วนตำบลในฐานะข้าราชการส่วนท้องถิ่น

พนักงานส่วนตำบลมีบทบาทที่สำคัญ คือเป็นผู้ที่จะตอบสนองนโยบายและแนวทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของฝ่ายการเมือง ได้แก่ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในตำบล และในขณะเดียวกันก็จะต้องตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนที่เสนอมาให้กับพนักงานส่วนตำบลโดยตรงด้วย

2. บทบาทของพนักงานส่วนตำบลในฐานะนักพัฒนาท้องถิ่น

ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีนักบริหารการพัฒนาคือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีผู้ที่จะทำหน้าที่บริหารงานการเงินประจำองค์กรคือ หัวหน้าส่วนการคลัง มีนายช่างโยธาที่จะทำงานให้กับชุมชนท้องถิ่นคือ หัวหน้าส่วนโยธา และหากองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีปริมาณงานมากและมีรายได้มากก็จะมีนักบริหารงานในตำแหน่งอื่นเพิ่มขึ้นอีกบุคลากรเหล่านี้ล้วนแต่เป็นผู้ที่ทำงานพัฒนาท้องถิ่นในหน้าที่ที่แตกต่างกัน แต่มีบทบาทในฐานะนักพัฒนาท้องถิ่นเหมือนกัน กล่าวคือพนักงานส่วนตำบลทุกตำแหน่ง ทุกคนมีบทบาทร่วมกันในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น งานที่แต่ละคนกระทำล้วนแต่มีเป้าหมายที่จะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งผลงานที่ปรากฏขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน ได้แก่

2.1 ถนน
2.2 ไฟฟ้าและแสงสว่าง
2.3 คูระบายน้ำ

2.4 การจัดหาน้ำดื่มน้ำใช้ที่สะอาด
2.5 สะพาน
2.6 ก่อสร้าง ซ่อมแซม และต่อเติมอาคาร
2.7 การจัดการกับขยะและสิ่งแวดล้อม
2.8 การพัฒนาปรับปรุงสถานที่สาธารณะต่าง ๆ
2.9 การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์เพื่อสาธารณประโยชน์
2.10 การส่งเสริมด้านกีฬา
2.11 การส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรมทางศาสนา

ส่วนงานด้านการพัฒนาคน องค์การบริหารส่วนตำบลจะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนและร่วมมือกับภาคทางราชการ เช่น การอบรมเยาวชนเรื่องยาเสพติด การอบรมชาวบ้านเรื่องโรคเอดส์ และการอบรมเพื่อพัฒนาสตรีในด้านอาชีพ นอกจากงานด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทั้งทางด้านวัตถุที่ปรากฏเป็นสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ และผลงานในด้านการพัฒนาทางสังคมอยู่บ้างซึ่งยังมีส่วนน้อยแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งยังได้แสดงบทบาทร่วมกับการชี้นำหรือการสนับสนุนจากรัฐอีกหลายประการ เช่น การจัดสรรเงินช่วยเหลือผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ การคัดเลือกผู้ชราที่สมควรได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อรับเงินจากศูนย์สงเคราะห์ราษฎรเป็นรายเดือนอีกด้วย

ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล

การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหาร่วมสร้างร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และรวบรวมกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้เป็น 7 ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวถูกกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ไก้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณูปการ

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้องได้แก่ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การผังเมือง จัดให้มีที่จอดรถ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองการควบคุมอาคาร (มาตรา 16(28))

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ให้มีตลาด การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การส่งเสริม การฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การจัดการศึกษา การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สนับสนุนสภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกันการประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

ภารกิจทั้ง 7 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถจะแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วยการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสำคัญ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ประวัติความเป็นมา

เหตุที่ได้ชื่อ “ทองหลาง” ก็เพราะว่าต้นทองหลางเป็นต้นไม้ที่เกิดขึ้นกลางหมู่บ้านทองหลาง ซึ่งก่อตั้งขึ้นมาหลายร้อยปีและมีภูมิประเทศเป็นที่ราบ อยู่ติดกับลำน้ำมูล เดิมการ

ปกครองขึ้นอยู่กับอำเภอโนนสูง ต่อมาปี พ.ศ. 2488 ได้ย้ายเข้ามาอยู่ในเขตการปกครองของกิ่งอำเภอท่าช้าง เมื่อปี พ.ศ. 2509 และได้เปลี่ยนเป็นอำเภอจักราชจนถึงปัจจุบัน

ตำบลทองหลางเป็นตำบลหนึ่งใน 8 ตำบลของอำเภอจักราช ได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทยเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 19 มกราคม 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 40 และ มาตรา 41 ลำดับที่ 554

ที่ตั้งตำบล

ตำบลทองหลางเป็น 1 ใน 8 ตำบลในเขตอำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง 4 ส่วน คือ ตำบลหนองพลวง ตำบลจักราช ตำบลลำมูล ตำบลช้างทอง ดังนี้

ทิศเหนือ	จรด	ตำบลลำมูล อำเภอโนนสูง
ทิศตะวันออก	จรด	ตำบลหนองพลวง อำเภอจักราช
ทิศตะวันตก	จรด	ตำบลช้างทอง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
ทิศใต้	จรด	ตำบลจักราช อำเภอจักราช

โดยตำบลทองหลางอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศเหนือเป็นระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร

พื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง มีพื้นที่ ประมาณ 37.95 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 23,719 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยรวมจะเป็นที่ดอนและที่ราบลุ่มเหมาะแก่การทำการเกษตรและเป็นที่อยู่อาศัย

ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จัดอยู่ในประเภทฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู สภาพอากาศโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุมฤดูร้อนอากาศค่อนข้างร้อนจัด ส่วนฤดูหนาวอากาศไม่หนาวจัด โดยฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศจะร้อนและแห้ง

ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ไปจนถึงเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นช่วงมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านโดยฝนจะทิ้งช่วงในเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคมและจะตกชุกในเดือนกันยายน

ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนไปจนถึงเดือนมกราคม ซึ่งเป็นช่วงที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดพาความหนาวมาสู่ประเทศไทย โดยมีลักษณะอากาศหนาวเย็นเป็นช่วง ๆ ช่วงหนาวที่สุดจะอยู่ในราวปลายเดือนธันวาคมถึงสิ้นเดือนมกราคม

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วมปนทราย พื้นทีราบเหมาะแก่การทำการเกษตรและเลี้ยงสัตว์

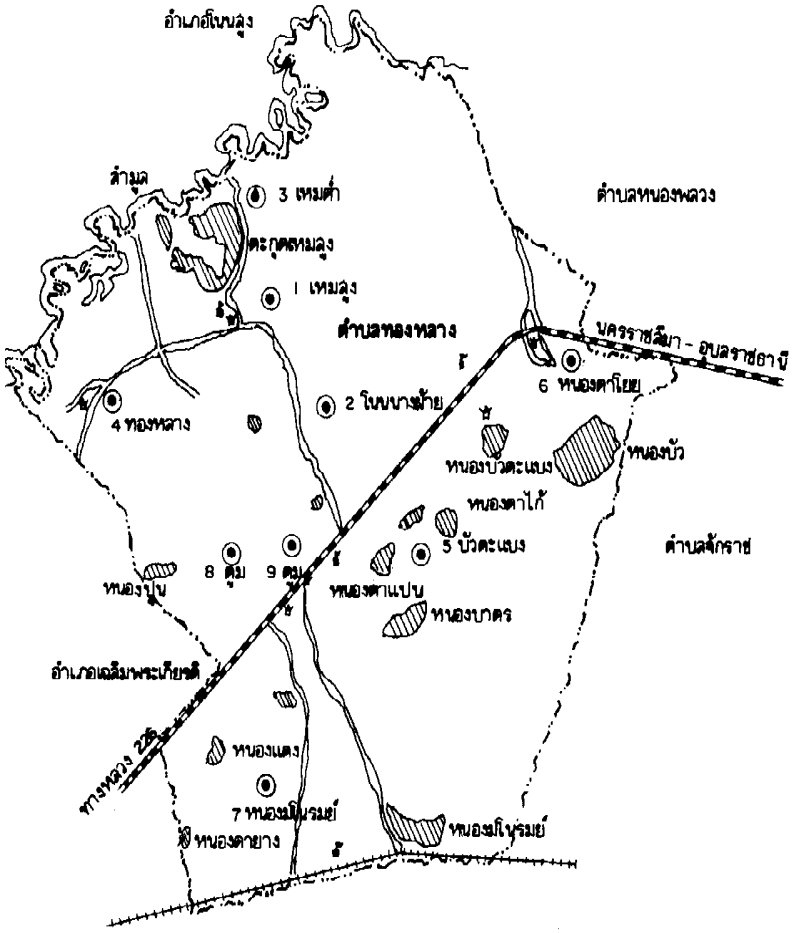
ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ แม่น้ำมูล ไหลผ่านบ้านเหมต่ำ หมู่ที่ 3 และบ้านทองหลาง หมู่ที่ 4

ลักษณะของไม้และป่าไม้

องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อยู่ในเขตพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ได้แก่ ป่าท่าช้าง – หนองกระทิง และป่าหนองเต็ง – จักราช

2. ด้านการเมืองการปกครอง



ภาพประกอบ 2.1 แผนที่ตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

2.1 เขตปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลางมีหมู่บ้านในเขตปกครองทั้งหมดรวม 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ 1 บ้านเหมสูง
หมู่ 2 โนนนางฝ้าย
หมู่ 3 เหมต่ำ
หมู่ 4 ทองหลาง
หมู่ 5 หนองบัวตะแบง
หมู่ 6 หนองตาโยย
หมู่ 7 หนองมโนรมย์
หมู่ 8 ตูม
หมู่ 9 ตูม
หมู่ 10 เหมราษฎร์

2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 10 หมู่บ้าน เลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 1 คนและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 10 คน

3. สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากร

ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง รวมทั้งสิ้น 7,908 คนแยกเป็นชาย 3,906 คน เป็นหญิง 4,002 คน

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรขององค์การบริหารสาวนตำบลทองหลาง

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ประชากร	ชาย	หญิง
1	บ้านเหมสูง	634	302	332
2.	บ้านโนนนางฝ้าย	560	266	294
3	เหมต่ำ	372	197	175
4	ทองหลาง	602	287	315
5	หนองบัวตะแบง	926	456	470
6	หนองตาโยย	1,124	527	597
7	หนองมโนรมย์	337	175	165
8	ตูม	1,206	601	605
9	ตูม	1,480	747	733
10	เหมราษฎร์	667	348	319
รวม		**7,908**	**3,906**	**4,002**

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2569

อาชีพ

ประชากร ประกอบอาชีพ

ทำไร่ คิดเป็นร้อยละ 65

ทำนา คิดเป็นร้อยละ 25

รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 8

รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 2

4. การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 1 แห่ง
- สถานีอนามัย จำนวน - แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน จำนวน - แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

5. ระบบบริการพื้นฐาน

1. การโทรคมนาคม สถานีขยายสัญญาณโทรคมนาคม จำนวน 3 แห่ง

2. การไฟฟ้า เขตตำบลทองหลาง มีไฟฟ้าใช้จำนวน 2,335 ครัวเรือน ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน - ครัวเรือน

3. ระบบประปา ประชาชนในตำบลทองหลาง ได้รับการบริการด้านประปาจากประปาองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง 8 แห่ง 10 หมู่บ้าน

เส้นทางคมนาคม

การคมนาคมของตำบลทองหลาง มีถนนสายหลัก คือ ทางหลวงหมายเลข 226 ถนนสายนครราชสีมา - จักราชตัดผ่าน มีการจราจรหนาแน่น ไม่ต่ำกว่าวันละ 5,000 คัน และมีทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ นครราชสีมา – อุบลราชธานีผ่านตำบลทองหลางคือสถานีบ้านหนองมโนรมย์

6. การศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ประชาชนในเขตตำบลทองหลาง นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน 9 แห่ง คือ

1. วัดบ้านเหมสูง ตั้งอยู่ที่ บ้านเหมสูง หมู่ที่ 1
2. วัดบ้านโนนนางฝ้าย ตั้งอยู่ที่ บ้านโนนนางฝ้าย หมู่ที่ 2
3. วัดบ้านเหมต่ำ ตั้งอยู่ที่ บ้านเหมต่ำ หมู่ที่ 3
4. วัดบ้านทองหลาง ตั้งอยู่ที่ บ้านทองหลาง หมู่ที่ 4
5. วัดบ้านหนองบัวตะแบง ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองบัวตะแบง หมู่ที่ 5
6. วัดบ้านหนองตาโยย ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองตาโยย หมู่ที่ 6
7. สำนักสงฆ์ ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองตาโยย หมู่ที่ 6
8. วัดบ้านหนองมโนรมย์ ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองมโนรมย์ หมู่ที่ 7
9. วัดบ้านตูม ตั้งอยู่ที่ บ้านตูม หมู่ที่ 8
10. สำนักสงฆ์โนนเจริญ ตั้งอยู่ที่ บ้านตูม หมู่ที่ 8

7. ทรัพยากรธรรมชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง มีสภาพพื้นที่เป็น พื้นที่ราบลุ่ม มีป่าไม้อยู่ทางทิศใต้ของตำบล และมีแม่น้ำมูลไหลผ่าน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรุณ ไชยนิตย์ และคณะ (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจจำนวน 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) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวม

อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ 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) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4)และความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนพบว่าด้านความมีวินัย ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการได้ร้อยละ 92.4 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ พบว่า ด้านความมีวินัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากและด้านความรับผิดชอบ ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

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

พร้าวไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา

อภิรมย์ สีดาคำ และคณะ (2563 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อเสนอแนะต่อการบริหารคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแม่เหียะ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พระครูสุตวรธรรมกิจ (2563 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 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

พระมหาอนุพันธ์มหาวีโร (ภูคำวงค์) และคณะ (2562 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อการให้บริการของตำบลเฝ้าไร่ 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 พบว่าต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ส่วนในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาต้องการเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง

ลัดดาวัลย์ คงดวงดี (2562 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มีอายุตั้งแต่18 ปีขึ้นไปในเขตเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 354 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมด้านการศึกษาและวัฒนธรรมและด้านเศรษฐกิจ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนเพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล มีดังนี้ 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มากยิ่งขึ้น2) การบริหารงานควรปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการผู้มาติดต่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น3) ควรจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างภายในชุมชนให้ทั่วถึง

อัครเดช เดชาขจรสุข (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทราและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีเขตอาศัยในตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา สุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 364 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ เฉลี่ย รวมและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-Test (Independent samples) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ F-test (Dependent samples) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาภาพรวมพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (x = 4.24) ผลทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ พบว่า รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสต่างกันความพึงพอใจไม่ต่างกัน ส่วนเพศและอายุ ที่ต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจ 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 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆและ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

บทที่ 3
วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
การเก็บรวบรวมข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 7,908 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง , 2569)

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช 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 = แทนความคลาดเลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ .05

เมื่อนำตัวเลขแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\mathrm{n} = \frac{7{,}908}{1+7{,}908(0.05)^2}$$

$$= 380.74$$

เมื่อคำนวณตามสูตรข้างต้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 380.74 คน การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากทุกหมู่บ้านโดยคำนวณสัดส่วนร้อยละและใช้วิธีสุ่มตามสะดวก ดังนี้

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร*	จำนวนตัวอย่าง
1	บ้านเหมสูง	634	31
2	บ้านโนนนางฝ้าย	560	28
3	เหมต่ำ	372	19
4	ทองหลาง	602	31
5	หนองบัวตะแบง	926	46
6	หนองตาโยย	1124	57
7	หนองมโนรมย์	337	17
8	ตูม	1206	62
9	ตูม	1480	75
10	เหมราษฎร์	667	34
	รวม 10 หมู่บ้าน	7,908	400

* ที่มา องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง, 2569

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มี 4 ด้าน จำนวน 26 ข้อ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง จำนวน 1 ฉบับ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยค่าแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัย ทำการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) 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
4.50-4.74	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
2.50-2.74	ร้อยละ 50	1

4. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่
   - 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน
   - 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
   - 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานรักษาความสะอาด
   - 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานพัฒนาชุมชน
   - 2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานสังคมสงเคราะห์
3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	190	47.50
1.2 หญิง	210	52.50
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	55	13.75
2.2 21 ถึง 45 ปี	115	28.75
2.3 46 ถึง 60 ปี	132	33.00
2.4 61 ปี ขึ้นไป	98	24.50
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ไม่ได้เรียน	20	5.00
3.2 ประถมศึกษา	114	28.50
3.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	140	35.00
3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	54	13.50
3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	18.00
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกรรม	173	43.25
4.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท	90	22.50
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว	137	34.25
รวม	400	100.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ช่องทางรับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต.		
5.1 เอกสารหรือสิ่งพิมพ์	59	14.75
5.2 เว็บไซต์ของ อบต.	105	26.25
5.3 การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์	80	20.00
5.4 ผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก อบต.	156	39.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.50) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.50) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.00) รองลงมาอายุ 21 ถึง 45 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.75) อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50) อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 140 คน (ร้อยละ 35.00) รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.50) ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.00) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 54 คน (ร้อยละ 13.50) ไม่ได้เรียน จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 173 คน (ร้อยละ 43.25) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.25) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท จำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.50) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก ทต. ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก ทต. จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39.00) รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจาก ทต. ทางเว็บไซต์ของ ทต.จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.25) การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.00) เอกสารหรือสิ่งพิมพ์ จำนวน 59 คน (ร้อยละ 14.75)

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมและรายด้าน

ตาราง 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.82	0.45	มากที่สุด	4
2. งานรักษาความสะอาด	4.84	0.41	มากที่สุด	2
3. งานพัฒนาชุมชน	4.86	0.35	มากที่สุด	1
4. งานสังคมสงเคราะห์	4.83	0.42	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.84	0.38	มากที่สุด	

จากตาราง 4.2 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอ จักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.84) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานพัฒนาชุมชน ($\bar{x}$ =4.86) รองลงมา งานรักษาความสะอาด ($\bar{x}$ =4.84) งานสังคมสงเคราะห์ ($\bar{x}$ =4.83) และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}$ =4.82)

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตาราง 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.47	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.34	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.31	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.50	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.82	0.45	มากที่สุด	

จากตาราง 4.3 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.82) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.96) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ =4.76) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.75) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน	4.74	0.44	มากที่สุด	3
2.	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	1
3.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	2
4.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.39	มากที่สุด	5
5.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.73	0.46	มากที่สุด	4
6.	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม	4.70	0.50	มากที่สุด	6
	โดยรวม	4.75	0.47	มากที่สุด	

จากตาราง 4.4 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.75) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.81) รองลงมา มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.77) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน($\bar{x}$ =4.74) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.73) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x}$ =4.72) และ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{x}$ =4.7) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.79	0.36	มากที่สุด	2
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.77	0.44	มากที่สุด	4
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.78	0.42	มากที่สุด	3
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.70	0.50	มากที่สุด	7
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.72	0.39	มากที่สุด	5
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.81	0.39	มากที่สุด	1
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.71	0.46	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.76	0.34	มากที่สุด	

จากตาราง 4.5 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.76) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x}$ =4.81) รองลงมา ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$ =4.79) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x}$ =4.78) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x}$ =4.77) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ($\bar{x}$ =4.72) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x}$ =4.71) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.70) ตามลำดับ

ตาราง 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	4.95	0.52	มากที่สุด	2
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.87	0.54	มากที่สุด	5
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.90	0.42	มากที่สุด	4
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.91	0.53	มากที่สุด	3
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.99	0.53	มากที่สุด	1
6.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.85	0.54	มากที่สุด	6
โดยรวม		4.96	0.31	มากที่สุด	

จากตาราง 4.6 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.96) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ =4.99) รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{x}$ =4.95) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{x}$ =4.91) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{x}$ =4.90) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x}$ =4.87) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}$ =4.85) ตามลำดับ

ตาราง 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.75	0.52	มากที่สุด	4
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.74	0.42	มากที่สุด	5
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.78	0.54	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.73	0.41	มากที่สุด	6
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด	3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	4.79	0.42	มากที่สุด	1
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.52	มากที่สุด	7
โดยรวม	4.76	0.50	มากที่สุด	

จากตาราง 4.7 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.76) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x}$ =4.79) รองลงมา ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x}$ =4.72) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.76) ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}$ =4.75) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{x}$ =4.74) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.73) และมีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x}$ =4.72) ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง งานรักษาความสะอาด

ตาราง 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.40	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.84	0.41	มากที่สุด	

จากตาราง 4.8 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาดขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.84) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.88) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($\bar{x}$ =4.84) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.83) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.82) ตามลำดับ

ตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน	4.82	0.43	มากที่สุด	4
2.	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด	6
3.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด	3
4.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.87	0.38	มากที่สุด	1
5.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.43	มากที่สุด	5
6.	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม	4.84	0.40	มากที่สุด	2
โดยรวม		4.83	0.41	มากที่สุด	

จากตาราง 4.9 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานรักษาความสะอาด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.83) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x}$ =4.87) รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{x}$ =4.84) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.83) มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x}$ =4.82) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.81) และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.80) ตามลำดับ

ตาราง 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.78	0.37	มากที่สุด	7
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.86	0.40	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.83	0.39	มากที่สุด	2
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.81	0.36	มากที่สุด	4
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.82	0.42	มากที่สุด	3
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.80	0.47	มากที่สุด	5
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.79	0.43	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.81	0.43	มากที่สุด	

จากตาราง 4.10 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.81) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x}$ =4.86) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x}$ =4.83) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{x}$ =4.82) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.81) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x}$ =4.80) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x}$ =4.79) และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$ =4.78) ตามลำดับ

ตาราง 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	4.89	0.37	มากที่สุด	3
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.87	0.40	มากที่สุด	5
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.88	0.38	มากที่สุด	4
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.82	0.43	มากที่สุด	6
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.35	มากที่สุด	2
6.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.91	0.35	มากที่สุด	1
โดยรวม		4.88	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.11 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.88) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}$ =4.91) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ =4.90) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{x}$ =4.89) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{x}$ =4.88) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x}$ =4.87) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{x}$ =4.82) ตามลำดับ

ตาราง 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.43	มากที่สุด	7
2.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.85	0.40	มากที่สุด	3
3.	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.88	0.38	มากที่สุด	1
4.	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.86	0.39	มากที่สุด	2
5.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด	4
6.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด	6
7.	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.43	มากที่สุด	5
โดยรวม		4.84	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.12 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.84) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x}$ =4.88) รองลงมา ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.86) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{x}$ =4.85) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.83) มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x}$ =4.82) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x}$ =4.81) และที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}$ =4.80) ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง งานพัฒนาชุมชน

ตาราง 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.40	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.39	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.40	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.38	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.86	0.35	มากที่สุด	

จากตาราง 4.13 พบว่า พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.86) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ =4.87) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.86) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.85) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.84) ตามลำดับ

ตาราง 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน	4.83	0.41	มากที่สุด	4
2.	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด	6
3.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	5
4.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.88	0.35	มากที่สุด	1
5.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.85	0.40	มากที่สุด	3
6.	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม	4.87	0.38	มากที่สุด	2
โดยรวม		4.85	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.14 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานพัฒนาชุมชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.85) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x}$ =4.88) รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{x}$ =4.87) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.85) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x}$ =4.83) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.82) และ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.81) ตามลำดับ

ตาราง 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.86	0.39	มากที่สุด	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.82	0.45	มากที่สุด	7
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.83	0.43	มากที่สุด	6
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.87	0.38	มากที่สุด	3
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.85	0.40	มากที่สุด	5
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.89	0.35	มากที่สุด	1
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.88	0.38	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.86	0.39	มากที่สุด	

จากตาราง 4.15 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานพัฒนาชุมชน ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.86) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x}$ =4.89) รองลงมา มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x}$ =4.88) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.87) มีมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$ =4.86) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{x}$ =4.85) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x}$ =4.83) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x}$ =4.82) ตามลำดับ

ตาราง 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	4.81	0.43	มากที่สุด	6
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.84	0.40	มากที่สุด	3
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	5
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.87	0.39	มากที่สุด	1
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.41	มากที่สุด	4
6.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.85	0.40	มากที่สุด	2
โดยรวม		4.84	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.16 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.84) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{x}$ =4.87) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}$ =4.85) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x}$ =4.84) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ =4.83) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{x}$ =4.82) และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม($\bar{x}$ =4.81) ตามลำดับ

ตาราง 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.87	0.39	มากที่สุด	4
2.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.84	0.41	มากที่สุด	6
3.	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.92	0.34	มากที่สุด	1
4.	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด	7
5.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.85	0.40	มากที่สุด	5
6.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	4.88	0.35	มากที่สุด	3
7.	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.90	0.35	มากที่สุด	2
โดยรวม		4.87	0.38	มากที่สุด	

จากตาราง 4.17 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.87) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x}$ =4.92) รองลงมา มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย($\bar{x}$ =4.90) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x}$ =4.88) ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}$ =4.87) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.85) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{x}$ =4.48) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.83) ตามลำดับ

2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง งานสังคมสงเคราะห์

ตาราง 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.39	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.41	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.45	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.83	0.42	มากที่สุด	

จากตาราง 4.18 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.83) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.85) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.83) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.82) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ =4.80) ตามลำดับ

ตาราง 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน	4.85	0.39	มากที่สุด	2
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.41	มากที่สุด	3
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.42	มากที่สุด	4
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.43	มากที่สุด	5
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	0.47	มากที่สุด	6
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม	4.86	0.49	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.83	0.41	มากที่สุด	

จากตาราง 4.19 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.83) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{x}$ =4.86) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x}$ =4.85) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.84) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.82) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x}$ =4.80) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ($\bar{x}$ =4.79) ตามลำดับ

ตาราง 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.88	0.50	มากที่สุด	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.85	0.39	มากที่สุด	4
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.80	0.43	มากที่สุด	7
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.87	0.36	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.81	0.41	มากที่สุด	6
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.86	0.37	มากที่สุด	3
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.84	0.38	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.85	0.39	มากที่สุด	

จากตาราง 4.20 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.85) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$ =4.88) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.87) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x}$ =4.86) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x}$ =4.85) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x}$ =4.84) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{x}$ =4.81) และ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x}$ =4.80) ตามลำดับ

ตาราง 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	4.84	0.36	มากที่สุด	3
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.43	มากที่สุด	6
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.87	0.37	มากที่สุด	1
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.81	0.43	มากที่สุด	5
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	0.37	มากที่สุด	2
6.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.82	0.41	มากที่สุด	4
โดยรวม		4.82	0.41	มากที่สุด	

จากตาราง 4.21 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.82) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{x}$ =4.87) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ =4.85) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{x}$ =4.84) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}$ =4.82) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{x}$ =4.81) และเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x}$ =4.80) ตามลำดับ

ตาราง 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.37	มากที่สุด	7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.84	0.40	มากที่สุด	1
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.83	0.39	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.81	0.36	มากที่สุด	4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.82	0.42	มากที่สุด	3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	4.79	0.47	มากที่สุด	6
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	0.43	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.80	0.45	มากที่สุด	

จากตาราง 4.22 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.80) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{x}$ =4.84) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x}$ =4.83) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.82) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.81) มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x}$ =4.80) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x}$ =4.79) และ ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}$ =4.78) ตามลำดับ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมาในครั้งนี้ ดำเนินการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมและการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) งานรักษาความสะอาด 3) งานพัฒนาชุมชน และ 4) งานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งผลการประเมินเป็นดังนี้

ตาราง 4.23 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ลำดับ
1.	งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.82	96.60	10	4
2.	งานรักษาความสะอาด	4.84	97.00	10	2
3.	งานพัฒนาชุมชน	4.86	97.40	10	1
4.	งานสังคมสงเคราะห์	4.83	96.80	10	3
	โดยรวม	4.83	97.00	10	

จากตาราง 4.23 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานรักษาความสะอาด อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

บทที่ 5
สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา
3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลดังนี้

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.50) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.50) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.00) รองลงมาอายุ 21 ถึง 45 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.75) อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 140 คน (ร้อยละ 35.00) รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.50) ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 173 คน (ร้อยละ 43.25) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.25) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท จำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.50) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก ทต. ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก ทต. จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39.00) รองลงมารับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก ทต. ทางเว็บไซต์ของ ทต.จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.25) การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.00)

2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานพัฒนาชุมชน ($\bar{x}$ =4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.40รองลงมา งานรักษาความสะอาด ($\bar{x}$ =4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00 งานสังคมสงเคราะห์ ($\bar{x}$ =4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}$ =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อจำแนกแต่ละงานเป็นดังนี้

2.1 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.96) คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

2.2 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($\bar{x}$ =4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.60

2.3 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.40 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ =4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00

2.4 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ =4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.20

3. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานรักษาความสะอาด อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ควรรณรงค์และประชาสัมพันธ์ ในเรื่องที่เกี่ยวกับการออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพ การป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อต่างๆ รวมถึงการให้คำแนะนำทางด้านสุขภาพจิตและความเครียด เป็นต้น

2. งานรักษาความสะอาด องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ดทำคู่มือการปฏิบัติงานของงานรักษาความสะอาด และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และบ้านเมือง เป็นต้น

3. งานพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอ จักราช จังหวัดนครราชสีมา ควรสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม เช่น การส่งเสริมอาชีพและรายได้ ส่งเสริมการวางแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือชุมชนโดยประชาชน และการสนับสนุนการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน งานสวัสดิการสังคม ควรประชาสัมพันธ์หรือให้คำแนะนำแก่กลุ่มประชาชนที่ขาดโอกาสหรืออยู่ในสถานะยากลำบาก เพื่อให้เข้าถึงสิทธิสวัสดิการขั้นพื้นฐาน

4. งานสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ควรมุ่งเน้นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการพึ่งพาตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการดูแลกลุ่มเปราะบาง การเข้าถึงสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ การส่งเสริมอาชีพ และการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถก้าวข้ามปัญหาและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2528. **จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology)**. กรุงเทพฯ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร**.**

กุลธน ธนาพงศธร. 2530. **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เกศราภรณ์ สัตยาชัย. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ของกรุงเทพมหานคร**. ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โกวิทย์ พวงงาม. 2543. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัท พิฆเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

ถวิล ธาราโภชน์. 2532. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ทชชยา วนนะบวรเดชน์ และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ. 2566. **ความสัมพันธ์ของคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ 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 กิดา 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 : วิญญูชน.

บุญชม ศรีสะอาด. 2543. **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สีริยาสาสน์.

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. 2535. **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.

ประภัสสร อะวะดี. 2550. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต 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 ข้อเสนอจากเวทีภาคีพัฒนาประเทศไทย**. นนทบุรี: บริษัท สหมิตรพริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พัทธยากร ดีสวาสดิ์. 2550. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

พระมหาอนุพันธ์มหาวีโร (ภูคำวงค์) และคณะ. 2562. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย**. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี 2*(2), กรกฎาคม-ธันวาคม 2562. 21-30. สืบค้นออนไลน์ https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JMCR/article/view/168/141

พระครูสุตวรธรรมกิจ. 2563. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด**. *วารสารภูมินิเวศพัฒนาอย่างยั่งยืน 1*(1), มกราคม-มิถุนายน 2563. 12-20. สืบค้นออนไลน์ https://so09.tci-thaijo.org/index.php/AJ-SHaDa/article/view/306/122.

มณีนุช แก้วสุกใส. 2551. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์บริหารส่วนตำบลท่าจีน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร**. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.

ลัดดาวัลย์ คงดวงดี. 2562. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคนอำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์**. *วารสารมหาจุฬาคชสาร 10*(1), มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2562. 60-68. สืบค้นออนไลน์ https://so06.tcithaijo.org/index.php/gajasara/article/view/252741/170619

ลิขิต ธีรเวคิน. 2548. **คนไทยในอุดมคติ**. กรุงเทพฯ : แม็ค.

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. 2553. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำรองอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. 2552. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง**. ปริญญานิพนธ์สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543. **คุณภาพในงานบริการ 1**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

วุฒิสาร ตันไชย. 2544. **การกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิรินารถ บัวสอน. 2548. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด**. ปริญญานิพนธ์รัฐประศานศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศิริพร ตันติพูลวินัย. 2538. **กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ**. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2538. **นโยบายสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. 2522. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์.

สมิต สัชฌุกร. 2546. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546. **คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. 2553. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. 2560. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา. วารสารอินทนิลทักษิณสาร 14(2), กรกฎาคม-ธันวาคม 2562. 153-173. สืบค้นออนไลน์ https://so0 2 . tci-thaijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/232784.

อภิชัย พันธเสน. 2539. **ความหวังทางออกและทางเลือกใหม่**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง.

อภิรมย์ สีดาคำ และคณะ. 2563. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. *วารสารภูมินิเวศพัฒนาอย่างยั่งยืน 1*(1), มกราคม-มิถุนายน 2563. 8-19. สืบค้นออนไลน์ https://so09.tci-thaijo.org/index.php/AJ-SHaDa/article/view/294/111.

อมรารัตน์ บุญภา. 2557. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมวจังหวัดจันทบุรี**. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณ ไชยนิตย์ และคณะ. (2566). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี**. วารสารศิลปการจัดการ 7(2), เมษายน –มิถุนายน2566. 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 ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ 2569

<u>คำอธิบาย</u>

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง ผลการสำรวจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อ และเติมข้อมูลที่เป็นจริง

1. เพศ
   - ( ) 1.1 ชาย
   - ( ) 1.2 หญิง
2. อายุ
   - ( ) 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี
   - ( ) 2.2 21 ถึง 45 ปี
   - ( ) 2.3 46 ถึง 60 ปี
   - ( ) 2.4 61 ปี ขึ้นไป
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 ผู้นำชุมชนหรือสมาชิก อบต.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน เพียงข้อเดียว

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

1. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง		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 อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
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. งานรักษาความสะอาด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง		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 อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
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					

3. งานพัฒนาชุมชน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง		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 อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
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					

4. งานสังคมสงเคราะห์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง		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 อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
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					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบล ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

1

องค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง ตำบลทองหลาง อำเภอจักราช
จังหวัดนครราชสีมา 30230
โทร. /โทรสาร. 044-078-198 Email : saraban_06300607@dla.go.th