



รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

นำเสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัย โดย

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐหน่วยงานภาคเอกชน และผู้ที่เคยเข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2568

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ทั้งนี้ เพื่อให้จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย สามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและเกิดสัมฤทธิ์ผล จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ถือได้ว่าบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ด้านการให้บริการมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน

อนึ่ง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ครั้งนี้ เป็นการศึกษาระเมินผลตามภารกิจงานด้านการบริการที่ได้ดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยการดำเนินงานตามภารกิจงานด้านการบริการ ซึ่งจะต้องมอบหมายให้หน่วยงานภายนอกที่มีภารกิจหลักในการศึกษาวิจัยโดยตรง ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยคณะดำเนินงานและทีมงานวิจัยของคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์นนทบุรี ได้รับความไว้วางใจจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่งและมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในการให้บริการทางวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง ยึดหลักการทางวิชาการโดยมีขอบเขตการดำเนินงานวิจัยที่สำคัญประการหนึ่งว่า ผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผลการศึกษาแต่อย่างใด ซึ่งผลการศึกษาจะนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุง พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการบริการประชาชนต่อไป

ดังนั้น ผลการศึกษาคำนี้ จะก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการบริหารหน่วยงาน รวมทั้งขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
คำนำ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของประเมินความพึงพอใจ	5
1.3 ขอบเขตการประเมิน	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
1.6 ผู้รับผิดชอบโครงการ	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.2 แนวคิดการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	47
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	55
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน	67
2.6 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	70
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	78
2.8 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	83
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ	85
3.1 วิธีการประเมิน	85
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	85
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	87

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3	วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ (ต่อ)
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล 89
3.5	สถิติที่ใช้ในการประเมินผล 90
3.6	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 92
บทที่ 4	ผลการประเมินความพึงพอใจ
4.1	ผลการประเมิน 93
4.2	สรุปการวิเคราะห์ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 119
4.3	สรุปการวิเคราะห์ค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ 120
บทที่ 5	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
5.1	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ 121
5.2	อภิปรายผล 124
5.3	ข้อเสนอแนะ 125
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ประกาศ ก.จ., ก.ท. และก.อบต.	
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	
ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ตารางแสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร จำแนกเป็นหมู่บ้าน และเพศ	77
4.1	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	93
4.2	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	94
4.3	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	94
4.4	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา	95
4.5	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	95
4.6	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสมาชิกในครอบครัว	96
4.7	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	96
4.8	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนที่พักอาศัย	97
4.9	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ	97
4.10	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง	98
4.11	ตารางแสดงจำนวนของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	98
4.12	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	99
4.13	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	100
4.14	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	101
4.15	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูก สร้าง	103
4.17 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	104
4.18 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	105
4.19 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106
4.20 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	107
4.21 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	108
4.22 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	109
4.23 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	110
4.24 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	111
4.25 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	112
4.26 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	113
4.27 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	114
4.28 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.29	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116
4.30	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117
4.31	ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข	118
4.32	ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	119
4.33	ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	120

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แสดงกรอบงานการประเมินความพึงพอใจ	7
1.2	แสดงขั้นตอนในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ	8
2.1	แสดงกระบวนการบริหาร POSDCoRB	68
2.2	แสดงตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	70
2.3	แสดงโครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	73
2.4	แสดงโครงสร้างสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	73
2.5	แสดงกรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	84

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติอย่างแท้จริง

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (Decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มคนที่หลากหลาย มีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 2 ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางลง เหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง คือ มีความหลากหลายของกลุ่มคนเชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถมีทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่าง ๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและเกิดความรวดเร็ว นอกจากนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท พวงงาม, 2550) โดยส่วนราชการ

ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

กล่าวโดยสรุปว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญมาก เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติต่อไป และที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านกระบวนการการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ถือเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่ง และจากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ส่งเสริมบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ทั้งในแง่คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ เพราะถ้าท้องถิ่นใดมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดี ปฏิบัติงานโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ประชาชนในท้องถิ่นแห่งนั้นก็จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

ทั้งนี้การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จึงนำงานบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนขยายลงสู่ประชาชนอย่างใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ให้มากที่สุด จึงได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้ จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการและประชาชนในเขตพื้นที่ว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างไรบ้าง ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจ

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.3 ขอบเขตการประเมิน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการ 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตด้านประชากร ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ครั้งนี้ จะทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

1.3.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากรที่แน่นอนของ W.G.Cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

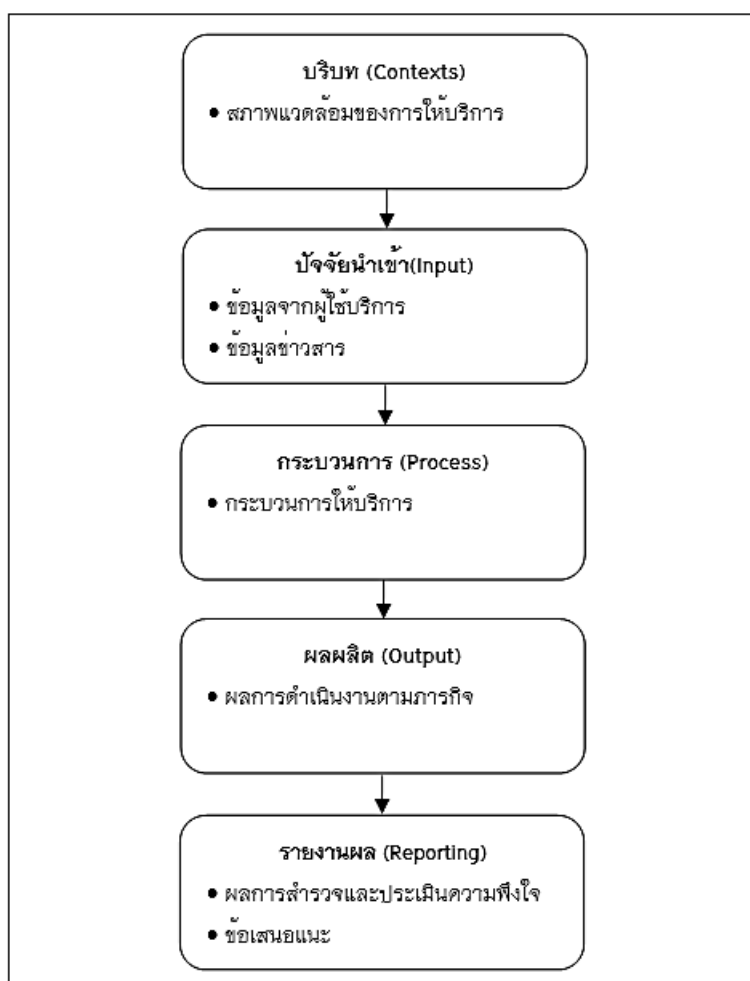
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากผู้ที่เคยเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 สิ้นสุดเดือนกันยายน 2568 โดยคณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่จริงเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2568 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2568

1.3.5 ขอบเขตด้านสถานที่ดำเนินการ

สถานที่ในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.3.6 กรอบงานการประเมินความพึงพอใจ

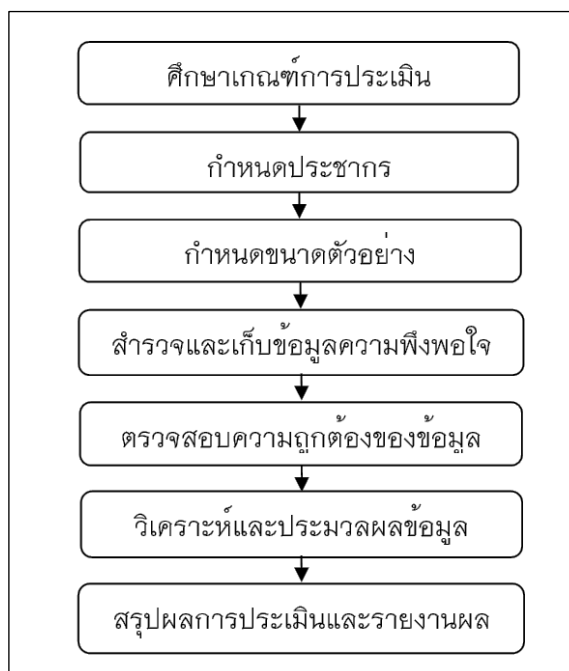
การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบงานการประเมินความพึงพอใจ

1.3.7 การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด โดยคณะผู้วิจัย ได้กำหนดขั้นตอนในการประเมินความพึงพอใจดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.2 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการศึกษาทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. ผลของการศึกษาทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข
3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
4. เป็นข้อมูลให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้กำหนดนิยามศัพท์ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการ การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการ หมายถึง งานบริการและหรือโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ได้ให้บริการกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวขั้นตอนมีความรวดเร็วมีความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนและหลังความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ เช่น มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการความรู้ความเชี่ยวชาญความใส่ใจความรวดเร็วในการให้บริการความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบความสุภาพความสามารถในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น สถานที่จอดรถห้องน้ำที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการความสะอาดของสถานที่ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์

การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้มีความพร้อมของยานพาหนะแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

การประเมินผล ในความหมายของการวิจัย หมายถึง การประเมินที่ได้นำระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อเพื่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง การแปลระดับความพึงพอใจของข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งได้สร้างขึ้นตามแบบของ Likert Scale โดยในแต่ละข้อจะมี 5 คำตอบ และกำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ กระทำโดยการเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ เพื่อทราบระดับของคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ทราบระดับของความพึงพอใจในแต่ละประเด็นสำคัญ ดังนี้

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	คะแนน	10	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 95	คะแนน	9	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 90	คะแนน	8	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 85	คะแนน	7	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 80	คะแนน	6	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 75	คะแนน	5	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 70	คะแนน	4	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 65	คะแนน	3	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 60	คะแนน	2	คะแนน

ไม่เกินร้อยละ 55
 น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนน	1	คะแนน
คะแนน	0	คะแนน

1.6 ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
 ศูนย์นนทบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในบทนี้ จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการนํานโยบายสาธารณะ รวมไปถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนํานโยบายสาธารณะไปใช้ได้สำเร็จ ซึ่งจากการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าว พบว่า มีงานวิจัยและงานเขียนของนักวิชาการที่น่าเสนอไว้ ดังนั้น การศึกษาเรื่องการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน
- 2.6 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ในระบอบการปกครองของประเทศลัทธิเผด็จการแต่มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายกันคือ ต้องการที่จะให้มีความมั่นคงในประเทศ แต่เดิมการปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะรวมศูนย์อำนาจที่ส่วนกลางเพื่อความสะดวก เพราะในสมัยนั้นอาณาเขตของประเทศยังไม่มาก พลเมืองน้อยและกิจกรรมที่รัฐต้องสนองตอบประชาชนมีน้อย ต่อมาเมื่อมีการพัฒนามากขึ้น พลเมืองมีมากขึ้น ภารกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบก็มากขึ้นด้วย ศักยภาพของรัฐบาลกลางอย่างเดียวไม่สามารถสนองการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ทั่วถึง ดังนั้น แนวคิดในการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น จึงสามารถสรุป ได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, 2546 หน้า 10) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่น จะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น มีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการดังนี้ (บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, 2546 หน้า 10)

3.1) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2) รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหา

และเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่ไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่น สามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากรประชาชน ความต้องการและปัญหา ย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่น จะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทย ผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรีหรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

6) การปกครองท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่น โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิбыยืนยัดใส่หรือกึ่งหยิбыยืนยัดใส่” เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนา

แบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น การกระจายอำนาจ จึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยั่งยืน

ความหมายและหลักการการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีผู้ให้ความหมายไว้มาก มีทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน ดังนี้

อโณทัย ธรรมกุล (อ้างในสุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา, 2550 หน้า 5) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่เกิดจากการกระจายอำนาจให้มีอำนาจในการปกครอง รวมทั้งรับผิดชอบทั้งหมดหรือแค่บางส่วน ในการบริหารขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของงานที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

Jonh J. Clarke (อ้างในสุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา, 2550 หน้า 6) เป็นหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องด้านการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวรงค์ ฉายะบุตร (อ้างในพัฒนิตา ทองไสย, 2547 หน้า 7) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเอง เพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การร่อนรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า

หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษา การปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ประกอบด้วย (อ้างในพัฒนา ทองไธสง, 2547 หน้า 9)

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วยเช่นประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย แยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่าไม่มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้ว ท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ (2545: หน้า 192-193) อธิบายเกี่ยวกับแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นไว้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจปกครองไปสู่ท้องถิ่น รวมทั้งยังกำหนดว่า รัฐจะต้องให้อิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นเท่าที่จำเป็น ภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลดังกล่าวมีส่วนทำให้ต้องมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง

การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นการยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

กรอบแนวคิดกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น ได้ยึดหลักการและสาระสำคัญ 3 ด้าน คือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ, 2545 หน้า 196)

1) ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ คือ มีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลังของตนเอง

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ ให้องค์กรปกครองท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคและเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน

3) ด้านประสิทธิภาพขององค์กรปกครองท้องถิ่น คือ ให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม การบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

เป้าหมายของแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นมีทั้งสิ้น 6 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ, 2545 หน้า 198-199)

1) พัฒนาขีดความสามารถการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยระบบแผนและระบบงบประมาณ ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2) พัฒนาผู้บริหารท้องถิ่นและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ มีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น

3) พัฒนาการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพการตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชน

4) ปรับบทบาทของราชการกรมการปกครองทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการบริหารกิจการและการกำกับดูแล และแนะนำการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรชุมชนและองค์กรเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชนในกระบวนการกำหนดนโยบายตรวจสอบการปฏิบัติงานและผลงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และตั้งอยู่บนเหตุผล

6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างกระบวนการเรียนรู้ในการปกครองตนเอง เพื่อสร้างวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตยของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 แนวคิดการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย

กำเนิดและพัฒนาการองค์การบริหารส่วนตำบล

ในอดีตการจัดระเบียบบริหารระดับตำบลมี 3 รูปแบบคือ

รูปแบบที่หนึ่ง คณะกรรมการตำบลและสภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 โดยคณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำนันท้องที่ ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล ครูประชาบาลในตำบลนั้นคนหนึ่ง ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิในตำบลนั้นไม่น้อยกว่า 2 คน และให้มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำบลนั้นเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตำบลด้วย ส่วนสภาตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาตำบล ซึ่งมาจากราษฎรผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านหมู่บ้านละ 2 คน

รูปแบบที่สอง องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบล ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง ส่วนคณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบลและกรรมการอื่น ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่น จำนวนไม่เกิน 5 คน

รูปแบบที่สาม สภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 275/2509 เป็นการบริหารในรูปของคณะกรรมการเรียกว่า “คณะกรรมการสภาตำบล” ซึ่งประกอบด้วย กำนันผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบล เป็นกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง นอกจากนี้ยังประกอบด้วย ครูประชาบาลในตำบลนั้น 1 คน ซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากครูประชาบาลในตำบล เป็นกรรมการสภาตำบลและราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นเป็นกรรมการสภาตำบล โดยกำนันเป็นประธานกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง และมีรองประธานกรรมการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งจากกรรมการด้วยกัน การบริหารงานของสภาตำบล นอกจากจะมีคณะกรรมการสภาตำบลดังกล่าว สภาตำบลยังมี

เลขานุการสภาตำบลคนหนึ่ง ซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งกันขึ้นมาหรือตั้งจากบุคคลภายนอก และมีที่ปรึกษาสภาตำบลซึ่งเป็นพัฒนากรตำบลนั้นอีกด้วย

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นในสมัยนั้นก็เพื่อให้การปกครองในระดับตำบลที่มีความเจริญและมีรายได้ระดับหนึ่ง ได้มีการปกครองตนเองตามหลักการปกครองท้องถิ่น ต่อมาในปี พ.ศ. 2515 องค์การบริหารส่วนตำบลได้ถูกยุบเลิกไปโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ซึ่งประกาศคณะปฏิวัติดังกล่าวยังคงให้สภาตำบลมีอยู่ต่อไป

หลังจากเหตุการณ์พฤษภาทมิฬ ในปี พ.ศ. 2535 กระแสการปฏิรูปการเมืองได้ก่อตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการเมืองในหลาย ๆ ด้าน และด้านหนึ่งคือการเรียกร้องให้มีการกระจายอำนาจ ดังนั้นในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งประกาศใช้ในวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยสาระสำคัญของกฎหมายฉบับดังกล่าวคือ การยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงกลับมาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลอีกครั้งหนึ่ง

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาสองประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนันผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล ประเภทที่สองเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน ส่วนคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยกำนันเป็นประธานโดยตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านอีกไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งอีกไม่เกิน 4 คน รวมแล้วมีคณะกรรมการบริหารได้ไม่เกิน 7 คน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 ในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

ในกลางปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียกคณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหารให้ใช้ชื่อ

คณะผู้บริหารและชื่อเรียกประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียก ข้อบังคับตำบลเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะผู้บริหาร

การปรับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งสำคัญเกิดขึ้นอีกครั้งในช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2546 หลังจากมีการแก้ไขเพิ่มพระราชบัญญัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบลไปเมื่อกลางปี พ.ศ. 2546 แต่เป็นการแก้ไขในรายละเอียดปลีกย่อย เท่านั้น ความจริงได้มีความพยายามในการเสนอให้มีการแก้ไขที่มาของฝ่ายบริหารขององค์การ บริหารส่วนตำบล ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนมาแล้วครั้งหนึ่ง โดยวุฒิสภาได้แก้ไข เพิ่มเติมสาระสำคัญในกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรขึ้นมา ได้แก้ไขให้นายก องค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน แต่เมื่อร่างกฎหมายกลับมา สภาผู้แทนราษฎรปรากฏว่า สภาผู้แทนราษฎรไม่เห็นด้วยและได้มีการตั้งคณะกรรมการร่วม เพื่อปรับปรุงร่างกฎหมายดังกล่าว แต่เมื่อเสนอเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎรอีกครั้ง ปรากฏว่าสภา ผู้แทนราษฎรไม่เห็นชอบ แต่ความเคลื่อนไหวจากหลายฝ่ายที่ต้องการให้มีการแก้ไขที่มา ให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น ยังไม่หยุดนิ่ง สาเหตุที่สำคัญของการเคลื่อนไหวนี้เกิดจากการเปิดช่องไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ในมาตรา 285 ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบที่มาของสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหารขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้กำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีที่มาได้ 2 ทาง ทางแรก มาจากมติของสภาท้องถิ่น ทางที่สองมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น เมื่อกฎหมายรัฐธรรมนูญเปิดช่องก็ได้มีความเคลื่อนไหวให้ผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงครั้งแรกเมื่อช่วงปี พ.ศ. 2542-2543 โดยองค์กรที่ออกมาเคลื่อนไหวในช่วงดังกล่าวคือ สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย ได้อ้างถึงปัญหาของโครงสร้างเดิมที่เป็นอยู่ที่ฝ่ายบริหาร มาจากมติของสภาท้องถิ่นนั้น เป็นโครงสร้างที่มีปัญหาเพราะ 1. โครงสร้างที่นายกเทศมนตรี มาจากมติของสภาเทศบาล ทำให้นายกเทศมนตรีต้องพึ่งพาหรือต้องการเสียงสนับสนุนข้างมาก จากสภาเทศบาล ฉะนั้น หากนายกเทศมนตรีไม่สามารถควบคุมเสียงข้างมากในสภาเทศบาลได้ เป็นการเปิดช่องฝ่ายสภาเทศบาลโค่นนายกเทศมนตรีออกจากตำแหน่งได้ ส่งผลให้ในสมัยหนึ่ง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารท้องถิ่นบ่อยครั้ง 2. การเปลี่ยนแปลงนายกเทศมนตรีบ่อยครั้งก่อให้เกิด ผลเสียต่อการบริหารงานในเทศบาล เพราะจะทำให้นโยบายขาดความต่อเนื่องยากที่จะผลักดัน นโยบายต่าง ๆ เป็นรูปธรรมได้ และท้ายที่สุดผลเสียหรือความเสียหายตกแก่ประชาชนในท้องถิ่น 3. โครงสร้างที่นายกเทศมนตรีมาจากมติของสภาเทศบาล เป็นโครงสร้างที่นายกเทศมนตรีต้องเอาใจ

สมาชิกสภา โดยให้ผลประโยชน์ต่างตอบแทนระหว่างกันในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อรักษาเสียงข้างมากเอาไว้ ทำให้นายกเทศมนตรีต้องคอยเอาใจสมาชิกสภาเทศบาลมากกว่าเอาใจประชาชน

ปัญหาโครงสร้างของเทศบาลที่ฝ่ายบริหารมาจากมติของสภานั้น เป็นโครงสร้างที่ฝ่ายบริหารไม่เข้มแข็ง ปัญหาเหล่านี้เป็นที่มาของการเรียกร้องให้มีการแก้กฎหมาย เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงที่มาของฝ่ายบริหารในเทศบาล และการเรียกร้องดังกล่าวมาประสบความสำเร็จ ในปี พ.ศ. 2543 เมื่อรัฐสภาได้พิจารณาผ่านกฎหมายที่กำหนดให้นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน แต่กฎหมายดังกล่าวไม่ได้กำหนดให้ทุกเทศบาลมีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีเพียงเทศบาลนครและเทศบาลเมืองเท่านั้น สามารถเลือกตั้งนายกเทศมนตรีทางตรง ส่วนเทศบาลตำบลต้องรอไปในปี พ.ศ. 2550 จึงจะสามารถทำประชามติสอบถามประชาชนในเขตเทศบาลได้ว่า ต้องการใช้ที่มาของนายกเทศมนตรีรูปแบบใด

ความสำเร็จของฝ่ายเทศบาลเป็นการทำให้เกิดการเคลื่อนไหวในฝ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล ในการเรียกร้องให้มีการแก้ไขกฎหมายเปลี่ยนแปลงที่มาของฝ่ายบริหาร ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และในที่สุดปลายปี พ.ศ. 2546 ก็มีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในประวัติศาสตร์การปกครองท้องถิ่นของไทย เมื่อรัฐสภาได้พิจารณาผ่านกฎหมายท้องถิ่นแก้ไขเพิ่มเติม 3 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายทั้ง 3 ฉบับ คือการกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น

ระดับชั้นและเกณฑ์การแบ่งระดับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมาพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้ เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชน

ในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนระดับตำบล หมู่บ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

ก่อนที่จะมีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้นนั้น มีองค์การบริหารส่วนตำบลประมาณ 6,500 แห่ง (ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2550) โดยมีการแบ่งระดับออกเป็น 5 ชั้นตามระดับของรายได้ ดังนี้

- 1) อบต. ชั้น 1 รายได้ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป
- 2) อบต. ชั้น 2 รายได้ระหว่าง 12 – 20 ล้านบาท
- 3) อบต. ชั้น 3 รายได้ระหว่าง 6 – 12 ล้านบาท
- 4) อบต. ชั้น 4 รายได้ไม่เกิน 6 ล้านบาท
- 5) อบต. ชั้น 5 รายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท

ต่อมาเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ได้มีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่นและตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น ปัจจุบันจึงมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนทั้งสิ้น 6,725 แห่ง และมีการเปลี่ยนแปลงการแบ่งกลุ่มอบต. เป็น 3 ขนาด คือ

- 1) อบต.ขนาดใหญ่ (ส่วนใหญ่จะเป็นอบต. ชั้น 1 เดิม)
- 2) อบต.ขนาดกลาง (ส่วนใหญ่จะเป็นอบต. ชั้น 2 และอบต. ชั้น 3 เดิม)
- 3) อบต.ขนาดเล็ก (ส่วนใหญ่จะเป็นอบต. ชั้น 4 และอบต. ชั้น 5 เดิม)

โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้แบ่งขนาดองค์การบริหารส่วนตำบล มี 5 เกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

- 1) เกณฑ์ระดับรายได้
 - (1) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนสูงกว่า 20 ล้านบาท เป็นอบต.ขนาดใหญ่
 - (2) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาท เป็นอบต.ขนาดกลาง
 - (3) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท เป็นอบต.ขนาดเล็ก
- 2) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านค่าใช้จ่ายบุคลากร
- 3) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจและสังคม
 - (1) จำนวนพื้นที่
 - (2) จำนวนประชากร
 - (3) จำนวนโครงสร้างพื้นฐาน
 - (4) จำนวนโรงฆ่าสัตว์
 - (5) จำนวนตลาดสด
 - (6) จำนวนโรงงานนิคมอุตสาหกรรม

- (7) จำนวนโรงเรียน
 - (8) จำนวนศูนย์พัฒนาเด็ก
 - (9) จำนวนโรงแรม
 - (10) จำนวนศาสนสถาน
 - (11) จำนวนสถานพยาบาล
 - (12) จำนวนศูนย์การค้า
 - (13) การประกาศให้อบต. เป็นเขตควบคุมอาคาร
 - (14) การประกาศให้ใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - (15) จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - (16) จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล
 - (17) จำนวนโครงสร้างส่วนราชการ
 - (18) จำนวนหน่วยกิจการพาณิชย์
- 4) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
 - (1) ประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บรายได้
 - (2) ประสิทธิภาพด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณ
 - (3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านงานบุคคล
 - (4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการบริการ
 - 5) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล
 - (1) หลักนิติธรรม
 - (2) หลักคุณธรรม
 - (3) หลักความโปร่งใส
 - (4) การมีส่วนร่วมของประชาชน
 - (5) หลักความรับผิดชอบ
 - (6) ความคุ้มค่า

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้านให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง และสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงเมื่อ

(1) ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) ตาย

(3) ลาออก

(4) เป็นผู้ได้เสียในทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ตนดำรงตำแหน่งหรือในกิจการที่กระทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล

(5) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(6) ไม่ได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ตนได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกิน 6 เดือน

(7) ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้งโดยไม่มีเหตุผลที่สมควร

(8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งเนื่องจากมีพฤติกรรมที่เสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การบริหารส่วนตำบล หรือทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อมเสีย

(9) ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว ให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานและรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 46) ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตาม (1) และกฎหมายระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

(4) เลือกประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(5) รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่และรับทราบ รายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

(6) ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

(7) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอบัญญัติ ขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้

(8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่ง เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดำเนินการประชุมและดำเนินการอื่น ๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ขณะที่รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ช่วยประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติงานตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ทำ ในกรณีที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานแทนในการดำเนินการประชุม ให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามสมัยประชุม และเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม หากว่าไม่มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เรียกประชุมให้นายอำเภอเป็นผู้เรียกประชุมพร้อมทั้งเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม

เมื่อตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลว่างลง เพราะเหตุอื่นใดนอกจากครบวาระ ให้มีการเลือกประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแทนตำแหน่งที่ว่างภายใน 15 วันนับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง และให้ผู้ซึ่งได้รับเลือกแทนนั้นอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน (มาตรา 51) เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำรงตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ โดยที่เลขานุการสภา

องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ การจัดการประชุมและงานที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

สมัยประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ครั้งแรกภายใน 15 วันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งและให้ที่ประชุมเลือกประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน ซึ่งประธานสภาและรองประธานสภานี้จะดำรงตำแหน่งจนครบวาระ

ในกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน 15 วัน ดังกล่าวหรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาได้ นายอำเภออาจเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีคำสั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ในปีหนึ่งให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัยหรือมากกว่า 2 สมัยแต่ไม่เกิน 4 สมัย สมัยหนึ่ง ๆ ไม่เกิน 15 วัน แต่อาจขยายได้อีกโดยขออนุญาตนายอำเภอ วันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้กำหนด

นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้ว เมื่อเห็นว่ามีความจำเป็นประธานสภานายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาที่มีอยู่ อาจนำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุมวิสามัญได้

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน และเป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งเมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้นับเป็น 1 วาระ

ผู้ที่สมควรรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังนี้

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 35 ปีนับถึงวันเลือกตั้ง
- 2) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าหรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นหรือสมาชิกรัฐสภา
- 3) ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่นหรือเลขานุการ

หรือที่ปรึกษาของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่ไม่มีส่วนได้เสียไม่ว่าจะโดยตรงหรือทางอ้อม ในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง 5 ปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 59) ดังต่อไปนี้

ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี (มาตรา 58/5)

1) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (มาตรา 59) กำหนดไว้ ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

(2) ส่งอนุญาตและอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

2) ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล

3) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภาและมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุมแต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

4) กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไป จะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาราชการแทน นอกจากนี้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจ

ในการส่งอนุญาตอนุมัติให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทนได้

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

- 1) ถึงคราวออกตามวาระ
- 2) ตาย
- 3) ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ
- 4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด
- 5) กระทำการฝ่าฝืนมาตรา 64/2 ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 คือ

(1) ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจเว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

(2) รับเงินหรือประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจนอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ

(3) เป็นผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นคู่สัญญา หรือในกิจการที่กระทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นหรือที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะกระทำ

บทบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขาธิการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ หรือเงินปีพระบรมวงศานุวงศ์หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน และไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวรับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใด เนื่องจากการดำรงตำแหน่งกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา สภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภาท้องถิ่นอื่นหรือกรรมการที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นโดยตำแหน่ง

- 1) ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้าหรือมาตรา 92

(1) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้าคือ การที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ยอมนำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมซึ่งปรับปรุงแก้ไข โดยคณะกรรมการซึ่งตั้งโดยนายอำเภอ เพื่อพิจารณาหาข้อยุติความขัดแย้งจากกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติงบประมาณ ที่เสนอโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งแรก เสนอต่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณาใหม่ภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับร่างข้อบัญญัติจากนายอำเภอ

กรณีนี้ให้นายอำเภอรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อสั่งให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบล พ้นจากตำแหน่ง

(2) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 92 คือนายอำเภอสอบสวนแล้วปรากฏว่า กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือ ปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง กรณีนี้นายอำเภอสามารถเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งได้

2) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

3) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนน เห็นว่านายกองค้การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภา ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลของรัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ. 2540 มาตรา 288 ที่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบ การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นซึ่งแต่เดิมอยู่ภายใต้การดูแลของ ก.ท. ก.ก. ก.จ. หรือ ก.สภ. แล้วแต่กรณี มาเป็นระบบการบริหารงานบุคคลที่มีจุดเชื่อมโยงกัน โดยมีคณะกรรมการมาตรฐาน การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เป็นจุดศูนย์กลางที่จะมากำกับดูแลการบริหารงานบุคคล ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ โดย ก.ถ. นี้ มีการกำหนดให้คณะกรรมการเป็นไตรภาคี ที่ประกอบด้วย ผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนฝ่ายละเท่ากัน ส่งผลให้ระบบการบริหารงานบุคคลที่ราชการส่วนกลาง เป็นผู้ควบคุมแต่เพียงฝ่ายเดียวสิ้นสุดลง และเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการ บริหารงานบุคคลตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่น

สำหรับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ก็ได้มีการปรับปรุงระบบการ บริหารงานบุคคลใหม่เช่นเดียวกับ ก.ถ. โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ในระดับจังหวัดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีคณะกรรมการข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นของตนเองร่วมกัน เพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลสำหรับ พนักงานส่วนท้องถิ่นของตนเองโดยตรง และในระดับประเทศยังกำหนดให้มีคณะกรรมการกลาง ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นขึ้นมาก่อตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานของ การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นในระดับจังหวัดให้มีความสอดคล้องกัน

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีดังนี้

1) คณะกรรมการกลางองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนกรรมการรวมทั้งสิ้น 18 คน ประกอบด้วย

(1) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยหรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้รับมอบหมายเป็นประธาน

(2) ปลัดกระทรวงมหาดไทย เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณอธิบดีกรมบัญชีกลางและอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

(3) ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน ซึ่งคัดเลือกจากประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3 คน และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3 คน

(4) ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คนซึ่งคัดเลือกจากบุคคลซึ่งมีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารงานบุคคลด้านระบบราชการด้านการบริหารและการจัดการหรือด้านอื่นที่จะเป็นประโยชน์แก่การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยให้กรรมการ (1) และ (2) เสนอรายชื่อบุคคลจำนวน 9 คนและกรรมการ (3) เสนอรายชื่อบุคคลจำนวน 9 คน และให้ทั้ง 18 คน ประชุมกันเองเพื่อคัดเลือกให้เหลือ 6 คน

2) คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลในแต่ละจังหวัด จะมีคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลรวมกันคณะหนึ่งมีจำนวนกรรมการรวมทั้งสิ้น 27 คน ประกอบด้วย

(1) ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งได้รับมอบหมายเป็นประธาน

(2) นายอำเภอหรือหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น จำนวน 8 คน

(3) ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 9 คน ดังนี้

- ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนั้น คัดเลือกกันเอง จำนวน 3 คน

- ประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนั้น คัดเลือกกันเอง จำนวน 3 คน

- ผู้แทนพนักงานส่วนตำบลซึ่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น คัดเลือกกันเอง จำนวน 3 คน

(4) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน คัดเลือกจากบุคคลซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารงานท้องถิ่น ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านระบบราชการ ด้านการบริหารและการจัดการหรือด้านอื่น ที่จะเป็นประโยชน์แก่การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลในการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิให้กรรมการ (1) และ (2) เสนอรายชื่อจำนวน 15 คนและกรรมการ (3) เสนอรายชื่อ จำนวน 15 คนและให้บุคคลทั้ง 30 คน ทำการคัดเลือกกันเองให้เหลือ 9 คน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวาง อีกทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการ มอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

- 11) กิจกรรมเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวงทบวงกรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้ หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้กระทรวงทบวงกรมหรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

องค์การบริหารส่วนตำบล อาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่ไม่ให้อำนาจกำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาทเว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

ในส่วนของการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานซึ่งตามรัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ. 2550 ให้เปลี่ยนพนักงานส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนตำบลทั้งหมด

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถขอให้ข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้ โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นการชั่วคราวซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทย ทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือหน่วยการบริหาร

ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (มาตรา 73)

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16) ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 5) การสาธารณูปการ
- 6) การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

- 19) การสาธารณสุขการอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
- 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
- 24) การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 28) การควบคุมอาคาร
- 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 30) การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

รายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

การที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่และมีภารกิจที่ต้องดำเนินการมากมาย องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีแหล่งรายได้ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ ดังนี้

- 1) ภาษีบำรุงท้องที่
- 2) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 3) ภาษีป้าย
- 4) อากรการฆ่าสัตว์และค่าธรรมเนียมรวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์

- 5) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
- 6) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากรซึ่งสถานประกอบการตั้งอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล
- 7) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
- 8) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนัน
- 9) ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล
- 10) เงินอากรประทานบัตรใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง
- 11) ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้
- 12) ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน
- 13) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่
- 14) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม
- 15) เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ
- 16) ภาษีมูลค่าเพิ่ม

อีกทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล จะมอบให้กระทรวงทบวงกรม ซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียมเรียกเก็บภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียม เพื่อบริการส่วนตำบลก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ เมื่อได้หักค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวงแล้ว ให้กระทรวงทบวงกรมนั้นส่งมอบให้องค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 81) นอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้ (มาตรา 82) ดังต่อไปนี้

- 1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) ค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาตและค่าปรับตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- 5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
- 8) รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 9) ขณะเดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลก็สามารถกู้เงินจากกระทรวงทบวงกรม องค์การหรือนิติบุคคลต่าง ๆ ได้เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยการกู้เงินนี้ให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การกำหนดรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกเหนือจากมีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แล้ว รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังมีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียมและเงิน “รายได้” ดังต่อไปนี้

- 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- 3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- 4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
- 5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร
- 6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ
- 7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
- 8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- 10) อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
- 11) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น
- 12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐ
- 13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐ
- 14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด
- 15) ค่าธรรมเนียมสนามบิน ตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

- 16) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น
 - ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา
 - ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 17) ค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาตและค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้ออบต. เป็นเจ้าหน้าที่ ดำเนินการภายในเขตอบต. และค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาตและค่าปรับที่กฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บ โดยให้นำรายได้มาแบ่งให้แก่อบต. ที่อยู่ภายในเขตจังหวัด
- 18) ค่าใช้น้ำบาดาล ตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด
- 19) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น
- 20) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

นอกจากนั้นพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมี “รายรับ” ดังต่อไปนี้

- 1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) รายได้จากสาธารณูปโภค
- 3) รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
- 4) ภาษีอากรค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาตค่าปรับค่าตอบแทนหรือรายได้อื่นใดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 5) ค่าบริการ
- 6) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลส่วนราชการรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 7) เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศองค์การต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ
- 8) รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร
- 9) เงินกู้จากกระทรวงทบวงกรมองค์การหรือนิติบุคคลต่างๆ
- 10) เงินกู้จากต่างประเทศองค์การต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ
- 11) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 12) เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน
- 13) รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดินหรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อบูรณาการในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 14) รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษในส่วนของการออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์การหรือนิติบุคคลต่างๆตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้ตาม (13) ให้ออกเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

การกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับรายได้ตามการจัดสรรส่วนภาษีอากรให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการเงื่อนไขอัตราการจัดสรรการนำส่งเงินรายได้ และการได้รับเงินรายได้สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจะมอบให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าตอบแทนหรือรายได้อื่นใดเพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยให้คิดค่าใช้จ่ายได้ตามหลักเกณฑ์วิธีการและอัตราตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เมื่อพิจารณารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมา รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะประกอบด้วยรายได้ 4 ประเภท ได้แก่ ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม เงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่น ๆ และเงินกู้และการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ตามที่ได้กล่าวมา องค์การบริหารส่วนตำบลก็ต้องมีรายจ่ายในหลายด้านเช่นกัน ซึ่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการกำหนดรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายจ่าย (มาตรา 85) ดังต่อไปนี้ (1) เงินเดือน (2) ค่าจ้าง (3) เงินค่าตอบแทนอื่นๆ (4) ค่าใช้สอย (5) ค่าวัสดุ (6) ค่าครุภัณฑ์ (7) ค่าที่ดินสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินอื่น ๆ (8) ค่าสาธารณูปโภค (9) เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น (10) รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่กฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องจ่ายเงินค่าตอบแทนให้กับประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินค่าตอบแทนนี้ให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

เมื่อพิจารณารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมา รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะประกอบด้วยรายได้ 4 ประเภท ได้แก่ ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม เงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่น ๆ และเงินกู้และการที่องค์การบริหารส่วนตำบล

มีรายได้ตามที่ได้กล่าวมา องค์การบริหารส่วนตำบลก็ต้องมีรายจ่ายในหลายด้านเช่นกัน ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการกำหนดรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายจ่าย (มาตรา 85) ดังต่อไปนี้ (1) เงินเดือน (2) ค่าจ้าง (3) เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ (4) ค่าใช้สอย (5) ค่าวัสดุ (6) ค่าครุภัณฑ์ (7) ค่าที่ดินสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินอื่น ๆ (8) ค่าสาธารณูปโภค (9) เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น (10) รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องจ่ายเงินค่าตอบแทนให้กับประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินค่าตอบแทนนี้ ให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

การกำกับดูแลโดยนายอำเภอ

การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องยึดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการเป็นหลัก เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงต้องมีการกำกับดูแลจากทางราชการซึ่งการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลนี้ได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยการกำหนดให้นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ (มาตรา 90) และในการปฏิบัติหน้าที่ของนายอำเภอนั้น นายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล มาชี้แจงหรือสอบสวนตลอดจนเรียกรายงานและเอกสารใด ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบก็ได้

อีกทั้งนายอำเภอสามารถรายงานเสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หากเห็นว่าการดำเนินการนี้เป็นไปเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

นอกจากนั้น นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลในการสอบสวนและวินิจฉัยเกี่ยวกับการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและ

ให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งเป็นผู้อนุมัติร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

การกำกับดูแลโดยผู้ว่าราชการจังหวัด

สำหรับการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดนั้น ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายอำเภอได้รายงานเสนอความเห็นมา โดยผู้ว่าราชการจังหวัดต้องแสดงเหตุผลไว้ในคำสั่งด้วยและเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ภายใน 45 วัน

นอกจากนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พ้นจากตำแหน่งตามคำแนะนำของนายอำเภอได้ หากสอบสวนแล้วปรากฏว่าบุคคลดังกล่าวมีพฤติการณ์กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการณ์ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง

ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการสอบสวนและวินิจฉัยเกี่ยวกับการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมที่นายอำเภอไม่อนุมัติ แต่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติยืนยันร่างข้อบัญญัตินั้น รวมทั้งเป็นผู้อนุญาตให้ข้าราชการในสังกัดไปปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

คุณค่าและความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

คุณค่าองค์การบริหารส่วนตำบลกับการพัฒนาประชาธิปไตย

การบริหารการปกครองของประเทศไทยตามโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินประกอบด้วย การบริหารราชการส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา การบริหารการปกครองของไทยมักรวมศูนย์อำนาจไว้ที่การบริหารราชการส่วนกลาง ทำให้การปกครองท้องถิ่นของไทยมีความอ่อนแอ และส่งผลให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาให้กับท้องถิ่นได้มากนัก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีขนาดและรายได้ที่แตกต่างกันการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขนาดที่แตกต่างกันนั้น ทำให้ระดับความใกล้ชิดกับประชาชนก็แตกต่างกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่มีระดับความใกล้ชิดกับประชาชนน้อยกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ดังนั้น องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่สุดจึงมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพัฒนาตำบลการตรวจสอบการกำกับดูแลได้ง่ายที่สุดตลอดจนเป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในการระดมความรู้และ

ความคิด การตัดสินใจวางแผนพัฒนา การดำเนินการและการระดมทุนทรัพยากร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองที่มีทั้งความเหมาะสมเชิงโครงสร้างขององค์กรและการมีส่วนร่วมของประชาชน

โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบล มีคุณค่าต่อการพัฒนาการเมืองและประชาธิปไตย ดังนี้

1) เป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในการเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นเข้าไปใช้อำนาจในการบริหารจัดการการตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณรายได้ทรัพย์สินและการระดมทุนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น

2) ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านการเมืองในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นในระดับตำบล การพัฒนาทางการบริหารของประชาชนโดยให้ประชาชนเป็นผู้บริหารให้เกิดความก้าวหน้าของชุมชนตนเองตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการบริหารกิจการของตำบลทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม

3) ส่งเสริมการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นและตรวจสอบการทำงานและการใช้สิทธิเข้าชื่อถอดถอนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่โปร่งใส ตามบทบาทหน้าที่ในการเลือกตั้ง กำกับควบคุมตรวจสอบและการถอดถอนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่โปร่งใส

คุณค่าองค์การบริหารส่วนตำบลกับการบริการสาธารณะและการพัฒนาพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นรูปแบบการปกครองที่สะท้อนการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองพื้นฐานของประเทศโดยแท้จริง อันเป็นการสนองตอบต่อนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาลที่จะให้อำนาจการบริหารงานแก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถบริหารงานที่แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่และมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่น

ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งทั้งหมด และองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงมีความสามารถในการทำนิติกรรมสัญญาโดยไม่ต้องผ่านทางราชการ เป็นผลทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีความคล่องตัวในการดำเนินการ ขณะเดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลยังสามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าเดิม และผู้บริหารก็มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่มากขึ้น มีผลทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้มากขึ้น อันทำให้ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจ

นอกจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ชนบทมีส่วนสำคัญในการพัฒนาพื้นที่ในเขตความรับผิดชอบทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมรวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานรวมทั้งยังเป็น

หน่วยปฏิบัติการเชื่อมเครือข่ายหน่วยงานราชการต่าง ๆ ให้ทำงานหรือบริการประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและแนวโน้มขององค์การบริหารส่วนตำบล

ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหาอยู่ที่สำคัญ คือ การมีขนาดเล็ก ทั้งในแง่ของรายได้และบุคลากรน้อย รวมถึงปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

หลังจากที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้สภาตำบลได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนมาก เพราะเกณฑ์การยกฐานะนั้นต่ำมาก โดยสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยปีละ 150,000 บาท ก็สามารถยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ จึงทำให้ขณะนี้ มีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลถึง 6,500 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2550) ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีศักยภาพที่ต่ำในการพึ่งตนเองด้านการคลัง

การที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีรายได้น้อยทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ดี จะส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ และส่งผลต่อเนื่องไปถึงศรัทธาของประชาชนที่มีต่อการดำรงอยู่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แม้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จะได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้มาก แต่ด้วยปัญหาด้านการพึ่งตนเอง ด้านการคลังทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจดำเนินกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ได้

นอกจากองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีปัญหาเรื่องของรายได้แล้วยังประสบปัญหาทางด้านบุคลากร คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมายและความรู้ทางด้านการบริหารจัดการองค์การทำให้การปฏิบัติหน้าที่และการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหา คือ ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนนอกจากนี้ในส่วนของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหา คือ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดความรู้

ความสามารถทางด้านการปฏิบัติงานคนที่มีความรู้ความสามารถ ส่วนใหญ่ก็ไม่ต้องการเป็นพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากระบบการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ทัดเทียมกับส่วนภูมิภาค ส่วนกลางและบริษัทเอกชนทั่วไป ไม่สามารถดึงคนที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงานได้ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลขาดพนักงานที่มีความรู้และความสามารถและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ตรงกับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้การทำงานไม่สอดคล้องกันหรือไม่สามารถประสานงานกันได้ดี

ในด้านของปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประชาชนทั่วไปยังไม่เข้าใจโครงสร้างอำนาจหน้าที่และบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่งผลถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบติดตามการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ การที่ประชาชนไม่เข้าใจถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้เกิดความคาดหวังที่ไม่ถูกต้องว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีหน้าที่เช่นเดียวกับส่วนราชการ จึงมีข้อเรียกร้องให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการต่าง ๆ เช่นเดียวกันกับส่วนราชการ โดยไม่เข้าใจว่าข้อเรียกร้องนั้นอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่และศักยภาพด้านการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อข้อเรียกร้องจำนวนมากของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้รับการตอบสนอง นำมาซึ่งการเสื่อมศรัทธาของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

แนวโน้มขององค์การบริหารส่วนตำบล

การที่ประเทศได้มีความพยายามจะปฏิรูปการเมืองมีการกำหนดให้เรื่องการกระจายอำนาจเป็นเรื่องสำคัญในรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2550 จึงทำให้การปกครองท้องถิ่นของไทย เป็นเรื่องได้รับความสนใจและกลายเป็นเรื่องสำคัญ ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุด ดังนั้น จึงได้รับการจับตามองจากหลายฝ่ายทำให้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ และนำมาซึ่งความพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไขให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า ด้วยความพยายามที่จะพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้เห็นทิศทางขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1) แนวโน้มฝ่ายบริหารมีความเข้มแข็งขึ้น หลังจากที่รัฐสภาได้ผ่านพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 นอกจากจะทำให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนแล้ว ยังกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ ให้สามารถอภิปรายการทำงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ แต่จะลงมติไม่ไว้วางใจหรือลงมติถอดถอนออกจากตำแหน่งไม่ได้ นอกจากนี้ การลงมติไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบในร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของสภาองค์การ

บริหารส่วนตำบลไม่ส่งผลให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง แต่กฎหมายได้สร้างกลไกขึ้นมาประนีประนอมความสัมพันธ์นี้ ฉะนั้นผลของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 จะทำให้ฝ่ายบริหารหรือนายกองคการบริหารส่วนตำบลมีความเข้มแข็งขึ้น ฟังพาเสียงสนับสนุนจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลน้อยลง

2) การเลือกตั้งนายกองคการบริหารส่วนตำบลโดยตรงของประชาชน นอกจากจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเข้มแข็งขึ้นแล้ว ยังส่งผลดีต่อประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เพราะการเลือกตั้งผู้บริหารโดยตรงคนเดียวทำให้มีผู้สนใจที่จะอาสาเข้ามาทำงาน หรือมาสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองคการบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้นและไม่จำเป็นต้องดูแลลูกทีมคนอื่น ๆ ก็สามารถเป็นนายกองคการบริหารส่วนตำบลได้ ประชาชนจะมีตัวเลือกและมีทางเลือกในนโยบายเพิ่มมากขึ้นและเกิดความรับผิดชอบที่แน่นอน เมื่อการบริหารงานเกิดความผิดพลาด ประชาชนก็จะเข้าใจทันทีว่าเกิดจากนายกองคการบริหารส่วนตำบล

3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 กำหนดให้คุณสมบัติของผู้สมัครนายกองคการบริหารส่วนตำบลต้องมีวุฒิมัธยมศึกษาสูงขึ้น ผู้สมัครนายกองคการบริหารส่วนตำบลต้องจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากเดิมที่ไม่มีการกำหนด ทำให้ในอนาคตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ผู้บริหารที่มีวุฒิมัธยมศึกษาสูงขึ้นและมีความเป็นไปได้ว่าในอนาคตอาจจะมีการแก้ไขกฎหมายให้ผู้สมัครต้องมีวุฒิมัธยมศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายเพิ่ม

นอกจากนี้มีความเป็นไปได้ที่หลาย ๆ ส่วนที่เกี่ยวข้องจะเข้ามาสนับสนุนองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการให้ความรู้มีองค์กรที่เข้าไปจัดหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะเน้นการให้ความรู้ด้านวิสัยทัศน์ การบริหารจัดการองค์กร การริเริ่มสร้างสรรค์หรืออาจมีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะมีหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่การคลังหรือเจ้าหน้าที่โยธาโดยเฉพาะ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรท้องถิ่นทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำมีความเป็นมืออาชีพเพิ่มมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

4) แนวโน้มที่จำนวนขององค์การบริหารส่วนตำบลจะลดลง เพราะในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีบทบัญญัติที่แสดงให้เห็นเจตนารมณ์ของผู้ตรากฎหมายว่าต้องการลดจำนวนขององค์การบริหารส่วนตำบลลง โดยได้กำหนดให้กระทรวงมหาดไทย ดำเนินการประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีประชากรไม่ถึง 2,000 คน รวมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีเขตติดต่อกัน แต่ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

กฎหมายยังกำหนดให้อาจจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น เป็นเทศบาลบทบัญญัติตามกฎหมายดังกล่าวนี้ น่าจะมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดเล็กเกินไป ซึ่งปรากฏการณ์ในการลดจำนวนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ ได้เกิดขึ้นทั่วโลกไม่เฉพาะประเทศไทย เพราะเมื่อยุบรวมกันแล้วทำให้มีรายได้และบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ฉะนั้น ในอนาคตจำนวนขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีแนวโน้มที่จะลดจำนวนลงและจะมีประสิทธิภาพในการบริหารงานเพิ่มมากขึ้นดังที่ปรากฏในปัจจุบันจากองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 6,744 แห่ง ในปี พ.ศ. 2550 เหลืออยู่เพียง 6,500 แห่ง มีทั้งถูกยุบและยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลหรือเทศบาลเมืองและมีแนวโน้มยกฐานะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้การที่มีกฎหมายกำหนดให้ส่วนราชการต้องถ่ายโอนภารกิจหน้าที่งบประมาณและบุคลากรไปสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอนาคตขององค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ประชาชนก็จะเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในมิติของการเข้ามาติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่องที่เป็นบริการสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง

5) แนวโน้มที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีภารกิจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น การดำเนินการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการปกครองท้องถิ่นของไทยได้ดำเนินการในหลายทางทางหนึ่ง คือการเร่งถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายหลักในการพัฒนาการปกครองท้องถิ่น โดยที่กำหนดว่าภารกิจหน้าที่ใดบ้างที่จะถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงจะถ่ายโอนไปเมื่อใด หมายความว่าองค์การบริหารส่วนตำบลก็จะมีภารกิจหน้าที่และงบประมาณเพิ่มมากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้มากขึ้น ซึ่งจะนำมาสู่ความศรัทธาและการเข้าใจถึงความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้นด้วย

6) การที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อหลายเรื่องไปกระทบความเป็นอยู่ของประชาชน ความต้องการในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชน อาจเริ่มด้วยการทักท้วงติเตียนการทำงานก็คือการตรวจสอบการทำงานอย่างหนึ่งและเมื่อไม่เป็นผลจะเป็นบทเรียนให้ประชาชนทราบว่าผู้บริหารคนนี้หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลชุดนี้ไม่ตอบสนองข้อเรียกร้องของประชาชน อาจนำไปสู่การ

เปลี่ยนแปลงผู้บริหารหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการเลือกตั้งครั้งต่อไป ด้วยสภาพการณ์หลายอย่างที่กำลังมาข้างหน้า จึงส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชน มีความใกล้ชิดกันมากขึ้นและจะพัฒนาไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน นอกจากการตรวจสอบแล้วจะมีการพัฒนาต่อไปเป็นการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาการเสนอแนะ การทำงานการลงมติถอดถอน เป็นต้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษา ความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการ หรือพนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อย เพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” คณะผู้วิจัยจึงนำมากล่าว มีดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, 1968: p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550 หน้า 6) ให้คำจำกัดไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ ที่ได้รับการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545 หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติ อย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับ รางวัลอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่า ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545 หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิต ที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและ ในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจ จะเกิดขึ้น

ซาบพิน (Chaphin, 1998: p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545 หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอมิค (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548 หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกับกลไกกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548 หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ ว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Vroom (1964) อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546 หน้า 16) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจ ในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

Morse (1953: p.27) ให้ความเห็นไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงการลดความเครียดของ ผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

Strauss and Sayless (1960: p.119-121) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Applewhite (1965: p. 8) ให้ความคิดเห็นไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

Schermerhorn (1984: p. 230) ให้ความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Hornby (2000) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation)

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 หน้า 775) ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจชอบใจความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจ เมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

วิรุฬห์ วรรณเทวี (2542 หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวนำข้างต้น คณะผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่ง ที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับ

การกระตุ้นอย่างเพียงพอ จนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของพรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท (Millet, 1954: p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545 หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลผลิตภาพของการให้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้ หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet, 1954: p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546 หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

คณิต ดวงหส์ดี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลาแรงกายแรงใจรวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุป มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

Korman (1977) (อ้างในสมศักดิ์ คงเทียะ และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542 หน้า 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Man Ford (1972) (อ้างในสมศักดิ์ คงเทียะ และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542 หน้า 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H., Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulder G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่มแนวคิดนี้มาจาก Tavistock Institute มหาวิทยาลัยลอนดอน

ดังนั้น จากข้อความข้างต้น จึงสรุปความหมายและแนวคิดได้ว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างใน พันธिता ทองไสย, 2547 หน้า 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์

ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจคือทัศนคติในทางบวกของบุคคล จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจมีผลเกี่ยวเนื่องจากการความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น Vroom กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ และแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองสอดคล้องกับเชลลีย์ (อ้างในบุญเลิศ บุรณุปกรณ์, 2546 หน้า 6) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุขความสนุนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่เป็นระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมี ดังนี้

1) ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (อ้างในพัฒนาตองไสย, 2547 หน้า 25) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อม ซึ่งจะทำให้ได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล

เหล่านั้นแทน สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้น กระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไป

1) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอรับรองผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนด ให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหารความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2) วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3) การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนักซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบอบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548 หน้า 8) การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2549) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้น ต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง มากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้

โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีตการบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการ ลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการ แต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

คณะผู้วิจัย ได้สังเคราะห์แนวคิดเรื่องการบริการจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน พบว่ามีเรื่องที่น่าสนใจ ดังนี้

Verma (1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและ Penchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Weber (1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธนะ ธนาพงศ์ (2528) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดี จะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ความสำคัญของการบริการ

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์. (2546) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างพาสัก

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาด ที่มุ่งเน้นการขายสินค้าเพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ จนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการ ผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

หลักการให้บริการ

การบริการที่ดี ได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 14-15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดี ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

- ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้-รับบริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

- ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

- ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพ จะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้ จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542) ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อความค้ำใจ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการต้องมุ่งให้เกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและ สมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตาม กำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติ ที่หลากหลายออกไปการบริการที่ดี อันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมี ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในการบริการก็จะ ทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น ด้วยความตั้งใจและเต็มใจและการกระทำ ก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความ ช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุลึกสุจในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการ มีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการ ที่ดีหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษแก่คนบางคน ก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่ทำ ความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก

ลักษณะเด่น ๆ ของการบริการที่ดี ตามที่อธิบายข้างต้นเป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลาย อย่าง ที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่ง ๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ

ความสุภาพน่ารักและความเอาใจใส่ ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เป็นต้น

การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ (2547) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

1. ความสะอาด สถานที่ทำงานพื้นอาคาร โต๊ะ หอมน้ำ เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในศรัทธาและดึงดูดความสนใจ
2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงาน เพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลาไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอยและถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงาน ที่วางไว้ต้องสุภาพและสะอาดเป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ
4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังเรื่องนี้อย่างดี
5. น้ำเสียงเจ้าหน้าที่ พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าวต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับหรือค่ะลงท้ายจะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

ถาวร โพธิสมบัติ (อ้างใน กฤษณ์ ศุภนราพรพงศ์, 2548 หน้า 26) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท
2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐในการให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติ บ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากร

จากสังคมการสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสุขสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อกันก็จะได้รับความสะดวกในการมารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อน สมรรถภาพผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

สรุปได้ว่า การบริการประชาชน เป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์ โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรมและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างใน กฤษณ์ ศุภนราพรรัตน์, 2548 หน้า 38) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากแนวคิดข้างต้นที่น่าเสนอมา จะเห็นได้ว่าสิ่งที่นำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการและคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการ การวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร

ปฐม มณีโรจน์. 2538. (อ้างจาก Suchitra, 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่า หน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่า มีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (Services) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Client Groups) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client Groups)

Macullong (1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ จะต้องมียอดประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William Gilbert และ Guthrie (1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากรค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกันกับแนวคิดของปีเอ็มเวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

Millett (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantitative the right geographical location) Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

หลวงศุภ ญาะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย

การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการบิดเบือนในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือ

เกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ เห็นเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผนการเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการ สามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลาง เพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่หมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกนอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนน้อม

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

6. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร

จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย

การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

ประยูร กาญจนกุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

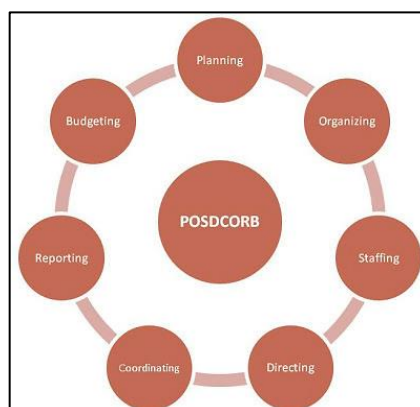
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

ทฤษฎี กระบวนการบริหาร POSDCoRB

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 กองทัพสหรัฐได้รวบรวมนักวิชาการเพื่อประเมินข้อผิดพลาดในการบริหารจัดการในกองทัพที่ผ่านมา เพื่อใช้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุด Luther Gulick and Lyndall Urwick ก็เป็นหนึ่งในกลุ่มนักวิชาการที่ได้มารวมตัวกันครั้งนั้น ในปี ค.ศ. 1937 Luther Gulick and Lyndall Urwick เสนอแนวคิด ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร POSDCoRB ในบทความ “Paper on the Science of Administration: Notes on the Theory of Organization” POSDCoRB จึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหาร

POSDCoRB คือ หลักในการบริหารจัดการองค์กรที่ใช้กันทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ผู้มีอำนาจบริหารมีหน้าที่และบทบาทการบริหารอยู่ 7 ประการ คือ

1. P- Planning หมายถึง การวางแผน ได้แก่ การจัดวางโครงการและแผนงานต่าง ๆ ขึ้นมาไว้ล่วงหน้า
2. O-Organizing หมายถึง การจัดองค์การ ได้แก่ การแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์การ การกำหนดตำแหน่งงานต่าง ๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่
3. S-Staffing หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์การ นับตั้งแต่การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคคล การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้าย การพัฒนาบุคคลในองค์การเรื่อยไปจนกระทั่งการให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง
4. D-Directing หมายถึง การอำนวยการ ได้แก่ การทำหน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ การออกคำสั่ง มอบหมายภารกิจงานไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หลังจากนั้นต้องใช้ภาวะของการเป็นผู้นำในการกระตุ้นจูงใจคนให้ยอมรับในผู้บริหาร
5. Co- Coordinating หมายถึง การประสานงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการประสานกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้มีการแบ่งแยกออกไปเป็นส่วนงานย่อย ๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถทำงานประสานสอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน
6. R- Reporting หมายถึง การรายงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการรับฟังรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานมา การรายงานถือเป็นมาตรการในการตรวจสอบและควบคุมงานด้วย
7. B- Budgeting หมายถึง การงบประมาณ ได้แก่ หน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงินและการตรวจสอบควบคุมด้านการเงิน การบัญชีของหน่วยงานนั่นเอง



ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการบริหาร POSDCoRB

POSDCoRB ใช้เพื่อสร้างกลไก และโครงสร้างให้กับองค์กร จัดเตรียมบุคลากรที่มีความชำนาญต่างกันให้อยู่ในแผนกที่เหมาะสมกับองค์กร บุคลากรรู้หน้าที่ และผู้บริหารสามารถบริหาร และสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วางกรอบการทำงานให้องค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันภายในองค์กร

ข้อดีข้อเสียของ POSDCoRB

ข้อดี

- องค์กรมีโอกาสประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย มีสายบังคับบัญชาเดียว
- สมาชิกองค์กรมีความเข้าใจวัตถุประสงค์องค์กร และแบ่งสายงานชัดเจน ไม่สับสน
- ในหน่วยงานเดียวกัน มีความเข้มแข็ง เพราะเลือกสายอาชีพเดียวกันมารวมกันทำงาน
- ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ถูกที่ถูกลง
- การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก
- จัดเตรียมงบประมาณสนับสนุนแต่ละส่วนได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสีย

- เมื่อมีสายงานบังคับบัญชาที่ชัดเจน บางหน่วยงานอาจเสี่ยงปฏิบัติงานจนกว่าผู้บริการจะสั่งการลงมาโดยตรง
- อุปกรณ์หรือเครื่องมือบางชนิดที่อยู่นอกเหนือหน่วยงานตนเอง อาจต้องรอจนกว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบมาเป็นเมื่อการดำเนินงานให้
- ทุกคนล้วนอยากอยู่ในหน่วยงานบริหารหลัก ทำงานใกล้ชิดผู้บริหาร อาจเกิดความขัดแย้ง

การนำไปใช้ประโยชน์

1. หลักกาลการ หรือสายการบังคับบัญชา
2. หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา
3. หลักช่วงการบังคับบัญชา
4. หลักการเน้นที่จุดสำคัญ
5. หลักการจัดแบ่งแผนกงาน
6. หลักการเกี่ยวกับหน่วยงานหลักและหน่วยอำนวยความสะดวก
7. หลักการเกี่ยวกับศูนย์กำไร

(อ้างอิง: <http://adisony.blogspot.com/2012/10/luther-gulick.html>)

2.6 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ประวัติ ตราสัญลักษณ์ วิสัยทัศน์และพันธกิจ

ประวัติตำบล

ตำบลบางรักน้อย มีเรื่องเล่าต่อ ๆ กันมาว่า มีเศรษฐีคนหนึ่งซึ่งรวยมาก มีทรัพย์สินมากมาย มีภรรยา 2 คนแต่ไม่มีบุตร เมื่อแก่ชราลงก็อยากสร้างวัดไว้ในพระบวรพุทธศาสนาจึงนำความคิดนี้ไปบอกแก่ภรรยาทั้ง 2 คน ภรรยาทั้งสองเห็นดีด้วย โดยภรรยาหลวงได้บอกเศรษฐีให้สร้างวัดให้เขาก่อนอยู่ทางทิศใต้และตั้งชื่อว่า “วัดบางรักใหญ่” ตัวเศรษฐีเองสร้างวัดอยู่ตรงกลางตั้งชื่อว่า “วัดดาวดึงษ์” ส่วนภรรยาน้อยให้สร้างวัดอีกวัดหนึ่งอยู่ทางทิศเหนือ ตั้งชื่อว่า “วัดบางรักน้อย” ทำให้บริเวณนั้นถูกเรียกว่า “บ้านบางรักน้อย” และได้กลายมาเป็นตำบลบางรักน้อยจนถึงปัจจุบัน

ประวัติหน่วยงาน

สภาตำบลบางรักน้อย ได้ยกฐานะโดยประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในประกาศครั้งที่ 1 ซึ่งมีสภาตำบลยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ 617 แห่ง โดยลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไปเล่มที่ 112 ตอนพิเศษ ลงวันที่ 3 มกราคม 2538 มีผลตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2538

ตราสัญลักษณ์



ภาพที่ 2.2 แสดงตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

พันธกิจ

- การพัฒนาด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- การพัฒนาด้านการศึกษาให้เป็นสังคมที่นำความรู้คุณธรรมสู่สังคมอยู่ดีมีสุข
- การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน สร้างเสริมและพัฒนาให้เป็นเมืองที่ประชาชนอยู่อย่างมีความสุข
- อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการเจริญเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวให้เป็นเมืองเศรษฐกิจสร้างสรรค์
สินค้าและบริการมีคุณภาพและมาตรฐานยิ่งขึ้น

พัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

ส่งเสริมพัฒนาการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี โดยคำนึงถึงหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มขึ้น

ส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

แนวทางการพัฒนา

ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาทั้งในและนอกโรงเรียน

ส่งเสริมและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเสพติด

ส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาสและการ
สังคมสงเคราะห์

ส่งเสริมสนับสนุนการสาธารณสุข สุขภาพอนามัย การป้องกันและควบคุมโรค ตลอดจน
ถึงสนับสนุนส่งเสริมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ประเด็นยุทธศาสตร์เสริมสร้างและพัฒนากิจการบริการจัดการ

ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนา

ส่งเสริมและสนับสนุน ทำนุบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
พัฒนากิจการบริการจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสียและมลพิษต่าง ๆ

ส่งเสริมสนับสนุนการลดภาวะโลกร้อน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการลงทุน พาณิชยกรรม

การท่องเที่ยว และการบริการ

แนวทางการพัฒนา

ส่งเสริมหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ส่งเสริมสนับสนุนการฝึกและประกอบอาชีพ

ส่งเสริมสนับสนุนการพาณิชย์ การลงทุน

ส่งเสริมภาคการเกษตรกรรมปลอดภัยได้มาตรฐาน

ส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

แนวทางการพัฒนา

ส่งเสริมสนับสนุน พิทักษ์ รักษาไว้ซึ่งชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ รวมถึงความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว

ส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน

ส่งเสริมสนับสนุนประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายองค์กรภาคประชาชนในรูปแบบต่างๆ

ส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

แนวทางการพัฒนา

ส่งเสริมสนับสนุนการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น แผนหมู่บ้าน/ชุมชน และการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น

พัฒนาระบบการบริหารราชการให้มีความทันสมัย ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศักยภาพบุคลากรท้องถิ่น

ส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

ส่งเสริมสนับสนุนการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา ส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นอันดีงาม

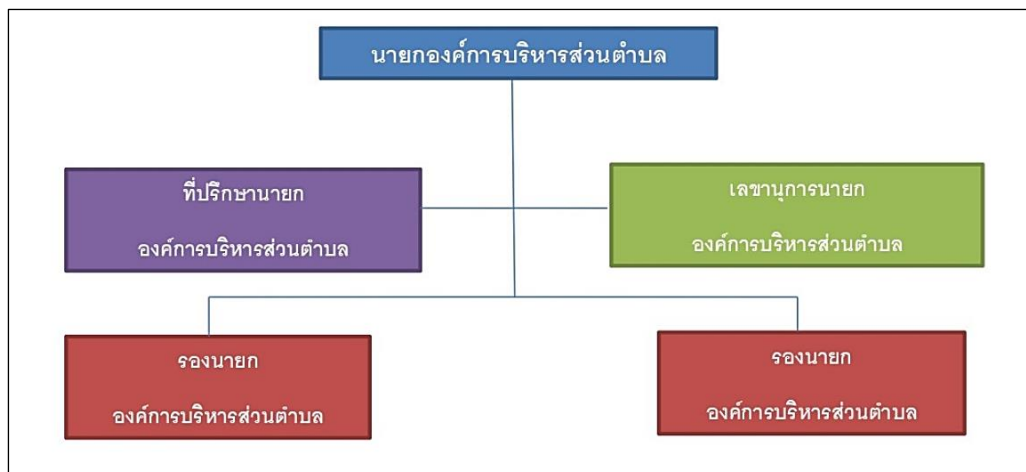
แนวทางการพัฒนา

ส่งเสริมสนับสนุน บำรุงรักษาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ส่งเสริมสนับสนุนการศาสนาและวันสำคัญต่าง ๆ

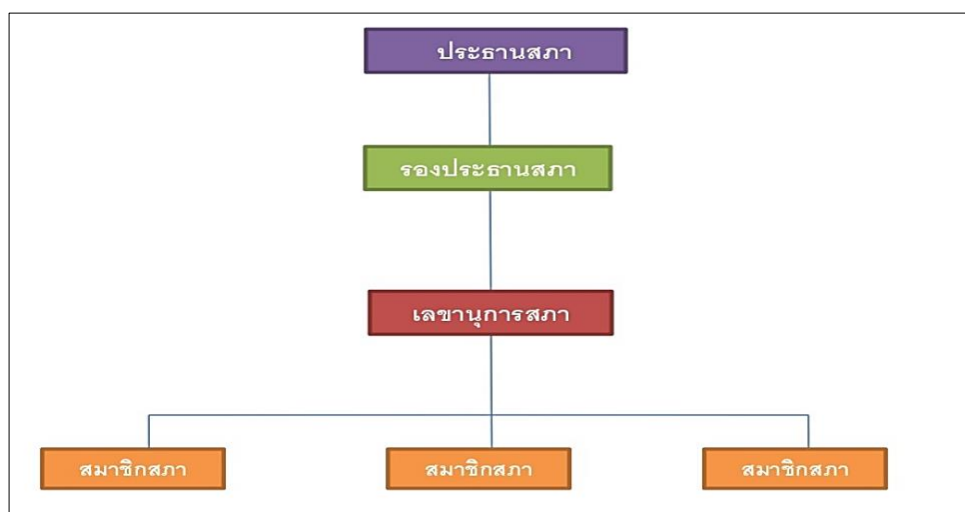
โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย



ภาพที่ 2.3 แสดงโครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

โครงสร้างสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย



ภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

รายนามคณะผู้บริหาร

1. นายพงษ์ธร	ศรีเดือน	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายประเวศ	กลิ่นรอด	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
3. นางสาวสุภาพร	กลิ่นช้าง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
4. นางอุษณีย์	เพ็ชรอุ	เลขาธิการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

รายนามสมาชิกสภา

1. นายกฤษณะ	แก้วประดิษฐ์	ประธานสภาฯ
2. นายชัชวาล	อรรฐิ์ไธส	รองประธานสภาฯ
3. นางสาวอาจารย์	ดงสิงห์	เลขานุการสภาฯ
4. นางประทุม	เหมือนปั้น	สมาชิกสภาอบต. เขต 1
5. นายภิรมย์	คล้ายเมฆ	สมาชิกสภาอบต. เขต 2
6. นายกฤษณะ	แก้วประดิษฐ์	สมาชิกสภาอบต. เขต 3
7. นายชัชวาล	อรรฐิ์ไธส	สมาชิกสภาอบต. เขต 4
8. นางสาวอาจารย์	ดงสิงห์	สมาชิกสภาอบต. เขต 5
9. นายเจน	บัวอยู่	สมาชิกสภาอบต. เขต 6

รายนามผู้บริหารส่วนราชการ

1. นายธานินทร์	วรรณละเอียด	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นางชนันรัตน์	สกุลชินสิทธิ์	หัวหน้าสำนักปลัด
3. นายอรุณ	สุวรรณคง	ผู้อำนวยการกองช่าง
4. นางจันทร์วิไล	เพชรจันทร์	หัวหน้าฝ่ายท้องถิ่นและควบคุมโรค รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. นายสมประกอบ	ดำบาง	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองคลัง
6. นายรัชพล	พัคโสภา	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

ข้อมูลสภาพทั่วไป

ที่ตั้ง

ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ทางฝั่งทิศตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ระยะทางห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี มีระยะทาง 11.5 กิโลเมตร เนื้อที่ของตำบลบางรักน้อย มีพื้นที่ทั้งหมด 5.8 ตร.กม. (3,625ไร่) แบ่งเป็นเนื้อที่ที่ใช้ทำเกษตร 1,929 ไร่ เนื้อที่สำหรับใช้ประโยชน์เป็นสวนผลไม้และที่พักอาศัย ประมาณ 1,696 ไร่

อาณาเขต

ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลท่าอิฐ อ้อมเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตำบลบางเลน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบางรักใหญ่ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ตั้งอยู่บนพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นสวนผลไม้และเป็นที่พักอาศัย ประชากรส่วนใหญ่ตั้งบ้านเรือนอยู่ริมคลองต่าง ๆ เช่น คลองอ้อม คลองแม่ร่องกร่าง คลองบางประคู้ คลองบางรักใหญ่

ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลบางรักน้อย มีสภาพภูมิอากาศแบบร้อนชื้น และเป็นไปตามฤดูกาล อุณหภูมิโดยเฉลี่ยตลอดทั้งปี ประมาณ 25-35 องศาเซลเซียส

สถาบันและองค์กรศาสนา

วัดพุทธ (วัดบางรักน้อย) จำนวน 1 แห่ง

การศึกษาในตำบล

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

- โรงเรียนวัดบางรักน้อย หมู่ที่ 2
- โรงเรียนป่าไม้อุทิศ 9 หมู่ที่ 4

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบางรักน้อย หมู่ที่ 2
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กป่าไม้อุทิศ 9

โรงเรียนพณิชยการ

- โรงเรียนเทคโนโลยียานยนต์

สาธารณสุขในตำบล

รพ.สต.ประจำตำบล จำนวน 3 แห่ง

สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 2 แห่ง

ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 6 แห่ง

ความปลอดภัยในตำบล

สถานีตำรวจ (สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง) จำนวน 1 แห่ง

สถานีตำรวจชุมชน จำนวน 1 แห่ง

การคมนาคม

แหล่งน้ำธรรมชาติ คลองธรรมชาติ 27 แห่ง มีคลองที่สำคัญ 9 แห่ง คือ

คลองวัดบางรักน้อย	คลองขุดใหม่	คลองบางประดู่เล็ก
คลองบางรักใหญ่	คลองอ้อมนนท์	คลองดาวดึงส์
คลองบางบัวทอง	คลองแม่ร่องกร่าง	คลองบางประดู่ใหญ่

ไฟฟ้าในตำบล

หน่วยงานซึ่งให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย คือ การไฟฟ้านครหลวง เขตบางใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่บนถนนสายบางกรวย-ไทรน้อย อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยได้รับกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิต คราวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ คิดเป็นร้อยละ 99

การสื่อสารในตำบล

ประชาชนมีโทรศัพท์ใช้ประมาณร้อยละ 99

ประปาในตำบล

หน่วยงานซึ่งให้บริการประปาแก่ประชาชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย คือ การประปานครหลวงเขตบางบัวทอง และการประปานครหลวงเขตมหาสวัสดิ์ คราวเรือนที่มีน้ำประปาใช้คิดเป็นร้อยละ 99

หน่วยธุรกิจในตำบล

ปั้มน้ำมัน จำนวน 3 แห่ง

ปั้มก๊าซ จำนวน 4 แห่ง

โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 3 แห่ง

อู่ซ่อมรถยนต์ จำนวน 8 แห่ง

ศูนย์รถยนต์ฮอนด้า จำนวน 1 แห่ง

อู่ซ่อมจักรยานยนต์ จำนวน 5 แห่ง

ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง จำนวน 10 แห่ง

ธนาคาร จำนวน 2 แห่ง

- ไทยพาณิชย์ สาขาอยุธยาอิฐ

- กรุงไทย สาขาอิฐ

หมู่บ้านจัดสรร จำนวน 31 แห่ง

โรงแรมเอลิค/ทิวลิป/love rila จำนวน 3 แห่ง

มวลชลจัดตั้ง

อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 100 แห่ง

อาสาสมัครรักษาดินแดน (อส.) จำนวน 10 แห่ง

อาสาสมัครตำรวจชุมชนประจำตำบล (ต.ช.ต.) จำนวน 60 แห่ง

ประชากร

ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีประชากรทั้งสิ้น 21,205 คน เป็นชาย 9,639 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.45 ของประชากรทั้งหมด) และเป็นหญิง 11,566 คน (คิดเป็นร้อยละ 54.55 ของประชากรทั้งหมด) มีจำนวนครัวเรือน 12,115 ครัวเรือน

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร์ จำแนกเป็นหมู่บ้าน และเพศ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน (หลัง)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บางรักน้อย	688	784	1,472	720
2	บางรักน้อย	330	408	738	432
3	บางรักน้อย	3,664	4,472	8,136	4,133
4	บางรักน้อย	2,095	2,544	4,639	3,033
5	หนองบัว	1,953	2,337	4,290	2,927
6	บางประดู่	875	1,054	1,929	911
รวม		9,605	11,569	21,204	12,156

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, สิงหาคม 2568.

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สฤณี ผาอาจ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 52.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 63.0 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4.53$, S.D.=0.08, 90.68%) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทศกิจ (ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{x} = 4.63$, S.D. =0.13, 92.69%) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ($\bar{x} = 4.62$, S.D.=0.09, 92.48%) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์

หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 4.55$, S.D.=0.11, 91.07%) และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{x} = 4.35$, S.D.=0.18, 86.94%)

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุขและด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สฤยดี ผาอาจ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.8 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.7 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 27.5 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{x}=3.88$, S.D.=0.57, 77.60%) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{x}=3.89$, S.D.=0.60, 77.99%) และความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องรื้อรื้อทุกซ์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x}=3.89$, S.D.=0.61, 77.99%) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) ($\bar{x}=3.84$, S.D.=0.66, 76.84%)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2558) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2558 จาก 4 ภารกิจงานคือ 1) งานด้านสาธารณสุข (งานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 1669) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานภาษีโรงแรม) 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) และ 4) งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.43 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.53) ทั้ง 4 ภารกิจงาน

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.36$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.28$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.20$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.91$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.89$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.40$) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการ

ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ และมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) และมิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$)

เกสรี ลัดเลีย และคณะ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4.51$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{x} = 4.42$) คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะดวกในการให้บริการ และเมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x} = 4.67$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่มากมายหลายขั้นตอน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{x} = 4.45$)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4.68$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{x} = 4.42$) สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4.71$) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ โทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.84$)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะควรหนุนเสริมการให้บริการด้านโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ เป็นด้านที่โดดเด่น สร้างความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะมากที่สุด แต่ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในระดับค่อนข้างพอใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ชนะดา วีระพันธ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาและอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2554) สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีพ.ศ. 2554 จาก 3 ภารกิจงานคือ 1) งานแจ้งเรื่องราร้องทุกข์ 2) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ 3) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.32 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.44) ทั้ง 3 ภารกิจงาน

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{x}=6.07$, ร้อยละ =76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{x}=6.05$, ร้อยละ =76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{x}=6.01$, ร้อยละ =76-80) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ

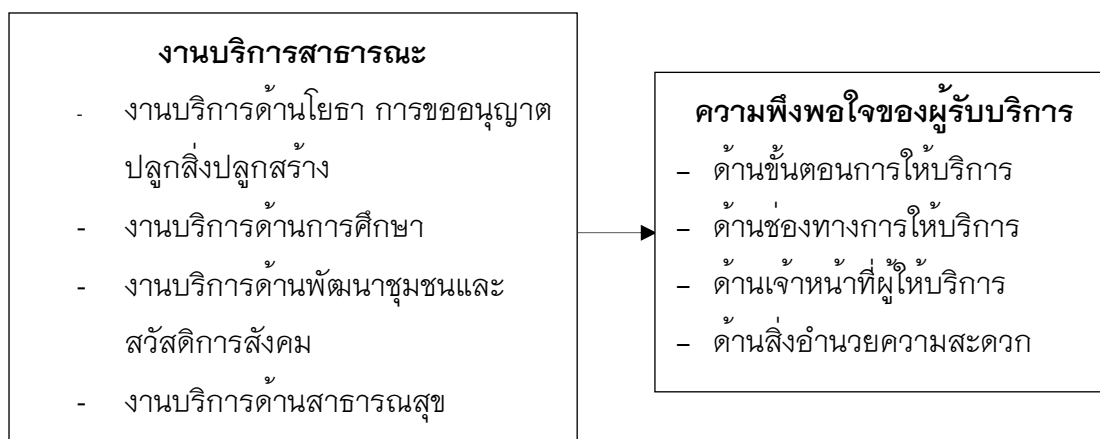
และความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X}=6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X}=6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X}=6.10$, ร้อยละ = 76-80)

สุจิตราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอดงเจริญ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

นรินทร์ คลังผา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย สรุปว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.8 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการประเมิน ตามแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.5 แสดงกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

คณะผู้วิจัย ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของการประเมิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 วิธีการประเมิน
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการประเมินผล
- 3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบบรรยายประกอบพร้อมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตด้านประชากร ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีครั้งนี้ จะทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่เข้ารับ บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในงานบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้าน

โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้วิจัยเลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ W.G.cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่างและสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ที่เคยรับบริการ กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

3.2.2.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ในการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากรที่แน่นอนของ W.G.Cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง

3.2.2.2 สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{d^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p แทน สัดส่วนของประชากรที่ต้องการ คือ 0.80

Z แทน ความมั่นใจที่ผู้สำรวจกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือมีค่าเท่ากับ 0.05

d แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้มีค่า เท่ากับ 0.05

3.2.2.3 วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่าง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ คณะผู้วิจัย ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างจากประชากร (Population) ที่เป็นประชาชนที่เคยเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในงานบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยมีวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านของงานบริการ ใช้การสุ่มตัวอย่าง

(Simple) ในการสำรวจข้อมูลแต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณจากสูตรของ W.G.cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ ดังนี้

งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

งานบริการด้านการศึกษา

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

งานบริการด้านสาธารณสุข

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การออกแบบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้น คณะผู้วิจัยได้กำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขตของเครื่องมือ โดยสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีขอบเขตและเนื้อหาข้อคำถามครอบคลุมภารกิจงานการให้บริการ โดยได้สังเคราะห์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พันธิตา ทองไธย, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เมื่อได้แบบสอบถามแล้วคณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามกับภารกิจการให้บริการที่ให้บริการของงานบริการในแต่ละด้าน อีกทั้งคณะผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถาม

ที่ผ่านการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามแล้วมาสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google Form เพื่อใช้ในการตอบแบบสอบถามในช่วงสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามมีลักษณะ ดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบจำกัดคำตอบ ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย
 - ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ

3.3.2 เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับคุณลักษณะของพฤติกรรม (Behavior Traits) หรือการปฏิบัติ (Performance) ซึ่งต้องการทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยไม่มีการประเมินระดับของความรู้สึก

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัย มีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถาม ซึ่งได้สร้างขึ้นตามแบบของ Likert Scale โดยในแต่ละข้อจะมี 5 คำตอบ และมีการกำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้บริการเพื่อบอกถึงปัญหา ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น จึงไม่ได้เทียบระดับความพึงพอใจ

แต่เป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่เพื่อเสนอเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อใช้ในการพิจารณาการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการงานด้านการบริการและใช้สำหรับพัฒนาในการบริหารงานต่อไป

3.3.3 การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือ

การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการ Index of Item Objective Congruence: IOC โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามนั้น คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวนทั้งสิ้น 30 คน และนำกลับมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Confident) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ ได้ผลลัพธ์ เท่ากับ 0.721 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูงและไม่มีค่าความสอดคล้องภายใน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการ ในงานบริการ 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 4 ประเด็น ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ลงเก็บข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมกับนักศึกษาที่สมัครเข้าร่วมโครงการเป็นช่วยนักวิจัย จำนวน 10 คน โดยลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมกับคณะผู้วิจัย ซึ่งก่อนการลงพื้นที่จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางคณะผู้วิจัยได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและอธิบายถึงข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ จรรยาบรรณของนักวิจัยและจริยธรรมในการเก็บข้อมูล โดยทำการสุ่มสอบถามจากประชาชนที่เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พร้อมรื้อแบบสอบถามกลับทันทีและทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมา

3.5 สถิติที่ใช้ในการประเมินผล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คณะผู้วิจัยได้ทำการลงรหัสในแบบสอบถาม (Coding) และนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้างนี้ ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง แสดงด้วยจำนวนค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะความคิดเห็นอื่น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์และตีความตามหลักตรรกะ (Logical Reasoning) สำหรับแบบสอบถามส่วนที่เป็นข้อมูลปัญหาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น

3.5.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การแปลผล คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ กระทำโดยพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณ อาศัยหลักของ Millers (1970) กำหนดขนาดของค่าอันตรภาคชั้นจากค่าคะแนนเฉลี่ยช่วงชั้น (Weight Mean Score) ดังนี้

การหาค่าอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

3.5.4 การแปลผลระดับความพึงพอใจ

<u>ช่วงคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21–5.00 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41–4.20 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.61–3.40 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81–2.60 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00–1.80 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5.5 เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คณะผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กระทำโดยการเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ โดยการนำค่าเฉลี่ยที่ได้ คูณด้วย 20 ผลลัพธ์ที่ได้คือ ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ยกตัวอย่างเช่น ค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 4.36 การแปลงเป็นคะแนนด้วยวิธีนี้ คือ 4.36×20 เท่ากับ 87.20 คะแนน และนำคะแนนประเมินตัวชี้วัดที่ได้ มาเปรียบเทียบกับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ได้รับคะแนนตามสัดส่วน ดังนี้

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	คะแนน	10	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 95	คะแนน	9	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 90	คะแนน	8	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 85	คะแนน	7	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 80	คะแนน	6	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 75	คะแนน	5	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 70	คะแนน	4	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 65	คะแนน	3	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 60	คะแนน	2	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 55	คะแนน	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ 50	คะแนน	0	คะแนน

3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี คณะผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งการนำเสนอการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อธิบายผลการประเมินโดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงถึงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอธิบายผลการประเมินโดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงถึงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ มีเนื้อหาครอบคลุมตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อธิบายผลการประเมินโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลผลเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

4.1 ผลการประเมิน

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี สามารถนำเสนอได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	198	49.50
หญิง	202	50.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 21-30 ปี	15	3.75
ตั้งแต่ 31-40 ปี	17	4.25
ตั้งแต่ 41-50 ปี	101	25.25
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	267	66.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 รองลงมา มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และมีอายุตั้งแต่ 21-30 ปี น้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	71	17.75
สมรส	254	63.50
หย่าร้าง/หม้าย	33	8.25
แยกกันอยู่	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย น้อยที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	182	45.50
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	136	34.00
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	31	7.75
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	51	12.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และมีวุฒิการศึกษานุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า น้อยที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท	64	16.00
ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท	269	67.25
ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	51	12.75
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001–15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,001–10,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาศัยอยู่คนเดียว	18	4.50
อาศัยอยู่ 2 คน	124	31.00
อาศัยอยู่ 3 คน	217	54.25
อาศัยอยู่ 4 คน	33	8.25
อาศัยอยู่ 5 คนขึ้นไป	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3 คน จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมา มีสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และมีสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการสวนทองถิ่น	22	5.50
พนักงานบริษัทเอกชน	94	23.50
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	118	29.50
รับจ้างทั่วไป	122	30.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ	7	1.75
เกษตรกร/ประมง	37	9.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และมีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ น้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่พักอาศัย

ที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านตนเอง	227	56.75
บ้านเช่า/ห้องเช่า	39	9.75
อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่	113	28.25
อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง	21	5.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามที่พักอาศัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยเป็นบ้านตนเอง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมาเป็นอาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 และอาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง น้อยที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	141	35.25
2 ครั้งต่อปี	208	52.00
3 ครั้งต่อปี	31	7.75
4 ครั้งต่อปี	8	2.00
มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไปต่อปี	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไปใช้บริการ 2 ครั้งต่อปี มากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา ใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 และไปใช้บริการ 4 ครั้งต่อปี น้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	335	83.75
30-60 นาที	54	13.50
1-2 ชั่วโมง	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.75 รองลงมาใช้เวลา 30-60 นาทีต่อ ครั้ง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง น้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงจำนวนของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

สื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)
ป้ายคัดเอาท์	114
ผู้นำชุมชน	365
เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	96
สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line	306

จากตารางที่ 4.11 จำนวนของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำชุมชน จำนวน 365 คน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line จำนวน 306 คน ได้รับข้อมูลจากป้ายคัดเอาท์ จำนวน 114 คน และได้รับข้อมูลจากเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน จำนวน 96 คน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.81	0.41	มากที่สุด	2
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.82	0.38	มากที่สุด	1
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.81	0.39	มากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.56	มากที่สุด	3
5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	4.79	0.51	มากที่สุด	3
รวม	4.80	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาเป็นเรื่อง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่น พับ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.83	0.40	มากที่สุด	2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.83	0.51	มากที่สุด	2
3. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการ ให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
4. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้รับบริการ	4.84	0.42	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น	4.79	0.52	มากที่สุด	4
รวม	4.82	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้นและ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่ายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง	4.81	0.44	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย	4.83	0.40	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.82	0.48	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.60	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.79	0.59	มากที่สุด	5
รวม	4.81	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$)

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ	4.79	0.52	มากที่สุด	4
2. มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.82	0.46	มากที่สุด	2
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.84	0.44	มากที่สุด	1
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.82	0.51	มากที่สุด	2
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.80	0.48	มากที่สุด	3
รวม	4.81	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย และความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด	3
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.45	มากที่สุด	1
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.51	มากที่สุด	2
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.48	มากที่สุด	2
รวม	4.81	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

ความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.84	0.39	มากที่สุด	1
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.82	0.52	มากที่สุด	2
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.44	มากที่สุด	5
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.59	มากที่สุด	4
5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	4.81	0.58	มากที่สุด	3
รวม	4.81	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาเป็นเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่น พับ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.81	0.42	มากที่สุด	2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.79	0.54	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการ ให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
4. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้รับบริการ	4.79	0.48	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น	4.83	0.45	มากที่สุด	1
รวม	4.80	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

ตารางที่ 4.19 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง	4.80	0.46	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย	4.82	0.50	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.79	0.49	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.53	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.81	0.58	มากที่สุด	2
รวม	4.81	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ	4.80	0.71	มากที่สุด	3
2. มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.80	0.55	มากที่สุด	3
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.82	0.59	มากที่สุด	1
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.81	0.54	มากที่สุด	2
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.79	0.62	มากที่สุด	4
รวม	4.80	0.61	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาเป็นเรื่อง ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

ตารางที่ 4.21 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.51	มากที่สุด	1
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.46	มากที่สุด	2
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.51	มากที่สุด	1
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.61	มากที่สุด	2
รวม	4.81	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาเป็นด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.79	0.46	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม	4.82	0.38	มากที่สุด	1
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.47	มากที่สุด	4
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.81	0.52	มากที่สุด	2
5. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.70	0.49	มากที่สุด	5
รวม	4.78	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาเป็นเรื่อง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.23 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.84	0.38	มากที่สุด	1
2. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.78	0.45	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพร้อมและสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.84	0.38	มากที่สุด	1
4. มีความพร้อมในการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ Line เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.82	0.41	มากที่สุด	2
5. มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง	4.82	0.50	มากที่สุด	2
รวม	4.82	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการและช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพร้อมและสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีความพร้อมในการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ Line เว็บบอร์ด เป็นต้นและมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 4.24 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.73	0.46	มากที่สุด	4
2. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด	5
3. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	3
4. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.86	0.40	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น	4.85	0.50	มากที่สุด	2
รวม	4.80	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 4.25 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.79	0.71	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.81	0.56	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.83	0.57	มากที่สุด	1
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.82	0.46	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงมาตรการการป้องกันของเชื้อโรค	4.82	0.54	มากที่สุด	2
รวม	4.81	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาเป็นเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ และเจ้าหน้าที่ตระหนักถึงมาตรการการป้องกันของเชื้อโรค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) และกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

ตารางที่ 4.26 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.47	มากที่สุด	4
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.42	มากที่สุด	1
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด	3
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.50	มากที่สุด	2
รวม	4.80	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78)

ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.27 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.82	0.47	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม	4.80	0.46	มากที่สุด	4
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.50	มากที่สุด	5
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.84	0.44	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.45	มากที่สุด	2
รวม	4.81	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาเป็นเรื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 4.28 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.80	0.46	มากที่สุด	4
2. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.81	0.46	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพร้อมและสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.79	0.48	มากที่สุด	5
4. มีความพร้อมในการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ Line เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.83	0.43	มากที่สุด	1
5. มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง	4.82	0.44	มากที่สุด	2
รวม	4.81	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีความพร้อมในการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ Line เว็บบอร์ด เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพร้อมและสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

ตารางที่ 4.29 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง	4.83	0.40	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะ ท่าทางสุภาพเรียบร้อย	4.79	0.47	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.77	0.42	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.83	0.40	มากที่สุด	1
รวม	4.80	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.29 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$)

ตารางที่ 4.30 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ	4.82	0.49	มากที่สุด	4
2. มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.78	0.50	มากที่สุด	5
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.84	0.44	มากที่สุด	3
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.86	0.40	มากที่สุด	1
5. ความสะอาดและความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค	4.85	0.42	มากที่สุด	2
รวม	4.84	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาเป็นเรื่อง ความสะอาดและความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องมีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 4.31 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.44	มากที่สุด	2
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด	2
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด	3
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.45	มากที่สุด	1
รวม	4.82	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

4.2 สรุปการวิเคราะห์ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.32 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แปล ความ หมาย	อันดับ
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งปลูกสร้าง	4.81	0.47	96.20	มากที่สุด	2
2. งานบริการด้านการศึกษา	4.81	0.52	96.20	มากที่สุด	2
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.80	0.48	96.00	มากที่สุด	3
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.82	0.46	96.40	มากที่สุด	1
รวม	4.81	0.48	96.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทุกด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 เมื่อพิจารณางานบริการเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.40 รองลงมาเป็นงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง และงานบริการด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.00

4.3 สรุปการวิเคราะห์ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.33 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ค่าคะแนนการ ประเมินตัวชี้วัด ตามมิติที่ 2	แปล ความหมาย
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	4.81	96.20	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (4.81 คะแนน) ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 เท่ากับ 10 คะแนน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นประชาชนที่เคยเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เป็นผลจากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่ใช้สำรวจความคิดเห็นจากผู้ที่เคยเข้ารับบริการ จำนวน 400 ชุด สามารถนำเสนอข้อมูลได้ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 รองลงมา มีอายุตั้งแต่ 101 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และมีอายุตั้งแต่ 21-30 ปี น้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 มีสถานภาพสมรส จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย น้อยที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมามีวุฒิมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และมีวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี น้อยที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท มากที่สุดจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3

คน จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมา มีสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และมีสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และมีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ น้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และส่วนใหญ่มิมีที่พักอาศัยเป็นบ้านตนเอง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมา เป็นอาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 และอาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง จำนวนน้อยที่สุด 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไปใช้บริการ 2 ครั้งต่อปี มากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา ใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 และไปใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไปต่อปี น้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 มีระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.75 รองลงมา ใช้เวลา 30-60 นาทีต่อครั้ง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง น้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำชุมชน จำนวน 365 คน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line จำนวน 306 คน ได้รับข้อมูลจากป้ายคัดเอาท์ จำนวน 114 คน และได้รับข้อมูลจากเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน จำนวน 96 คน ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

1. ความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา เป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

2. ความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาเป็นด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

3. ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

4. ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

สรุปการวิเคราะห์ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวมของงานบริการทุกด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 เมื่อพิจารณางานบริการเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.40 รองลงมาเป็นงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง และงานบริการด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.00

สรุปการวิเคราะห์ค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานบริการทุกด้าน สามารถวิเคราะห์ค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.81 คะแนน (ร้อยละความพึงพอใจ 96.20) (คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 เท่ากับ 10 คะแนน)

สรุปได้ว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ทั้ง 4 งานบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง งานบริการด้านการศึกษา และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถเทียบคะแนนเป็นคะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 96.20 ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ประการ ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์กร 3) การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์กร 4) การดำเนินงาน 5) การประสานงาน 6) การรายงาน และ 7) การงบประมาณ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

มากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ซึ่งเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการในเขตพื้นที่การปกครอง เพื่อเสนอเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ใช้ในการพิจารณาการปรับปรุง/แก้ไขและพัฒนาการให้บริการงานด้านบริการและใช้สำหรับการบริหารงานต่อไป สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ข้อเสนอแนะงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

1. ควรมีการติดตามการกำกับดูแลการก่อสร้างที่ไม่ตรงตามแบบที่อบต.อนุมัติ
2. อยากให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบอาคารที่มีความเสี่ยงต่อภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น แผ่นดินไหว น้ำท่วม เป็นต้น
3. อยากให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อธิบายขั้นตอนด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากประชาชนแต่ละคนมีความเข้าใจรายละเอียดได้แตกต่างกัน
4. ควรมีการออกตรวจการต่อเติมสิ่งก่อสร้างที่ไม่ได้มาตรฐานและไม่ได้รับอนุญาตจากอบต.
5. ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้ว่าการก่อสร้างแบบไหนต้องได้รับการอนุญาต

2) ข้อเสนอแนะงานบริการด้านการศึกษา

1. ควรจัดหาพื้นที่สาธารณะเพื่อส่งเสริมการแสดงออกของนักเรียนนักศึกษา
2. ควรหาแหล่งทุนการศึกษาให้กับนักเรียนเพิ่มมากขึ้น เช่น หาจากหน่วยงานภาคเอกชน เป็นต้น
3. มีการสนับสนุนอุปกรณ์ด้านการศึกษาและด้านกีฬา รวมทั้งจัดโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อเยาวชนให้มากยิ่งขึ้น

3) ข้อเสนอแนะงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ควรมีการส่งเสริมอาชีพและรายได้ หรือสวัสดิการสังคมด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ สำหรับผู้สูงอายุให้ชัดเจนเด่นชัดมีการจัดตั้งหน่วยงานประสานงานเพื่อทำ หน้าทีระหว่างหน่วยงานกับผู้สูงอายุ

2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและนันทนาการ ควรมีการจัดทำแผนงานโครงการ สนับสนุนกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดการการส่งเสริม สุขภาพ นันทนาการ ส่งเสริมให้มีชมรมผู้สูงอายุแต่ละชุมชนและพัฒนา ศักยภาพชมรมให้เข้มแข็งและมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดกิจกรรมให้มีการประชุมของชมรมเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสพบปะกันและมีกิจกรรม ร่วมกันทุกเดือน จัดกิจกรรมทัศนศึกษาดูงานชมรมผู้สูงอายุ ปีละ 1 ครั้ง จัดกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ ให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วม จัดกิจกรรมวัน ผู้สูงอายุ เป็นต้น

4) ข้อเสนอแนะงานบริการด้านสาธารณสุข

1. อยากรให้อบต. ทำความถนนและซอยต่าง ๆ เนื่องจากมีขยะและสกปรก
2. ควรจัดกิจกรรมหรือโครงการให้ความรู้ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันมีโรคติดต่อร้ายแรงจำนวนมาก
3. ควรเพิ่มสื่อให้บริการด้านความรู้ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อด้านสุขอนามัย สื่อด้านโรคภัยร้ายแรงต่าง ๆ เป็นต้น
4. ควรมีการจัดการเรื่องสาธารณสุขให้เป็นระบบ ผ่านกลไกการทำงานของอสม. เพิ่มขึ้น เพื่อให้คนในชุมชนมีการเตรียมความพร้อมและตื่นตัวด้านสุขภาพ มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการให้บริการ

1. ควรทำกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ผู้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องการรักษา ความสะอาด เพื่อส่งเสริมเป็นเมืองท่องเที่ยวต่อไป
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่อบต. ได้จัดทำเพื่อที่ประชาชนจะได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
3. อยากรให้อบต. พัฒนาชุมชนให้พึ่งพาตัวเองได้ ผ่านการสร้างผู้นำชุมชนที่ เข้มแข็ง

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการประเมินในครั้งนี้

ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ มีความพึงพอใจมากที่สุด (96.20) ซึ่งจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย มีการให้บริการที่ดีเยี่ยม เป็นผลมาจากผลการ ประเมินความพึงพอใจข้างต้นอย่างเป็นประจักษ์ ในการนี้หากจะช่วยให้หน่วยงานสามารถ พัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อย่างครอบคลุมรอบด้านมากขึ้น ควรให้มีการประเมินผล ความพึงพอใจในประเด็นอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงาน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ทั้งในส่วนที่เป็นหน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน ตลอดจน การประเมินการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่นที่ร่วมกับหน่วยงาน ตลอดจน ประเด็นในความพึงพอใจของประชาชนต่อสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการประเมินการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่นที่ร่วมกับหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลการประเมินที่ได้ไปใช้พัฒนาและจัดทำแผนงาน ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานยิ่งขึ้น

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการประเมินในครั้งถัดไป

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความพึงพอใจของประชาชนในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. 2546. **ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์ อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยัพณิชยการ.** ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา เหมันต์. 2548. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.** ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. 2550. **การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- กานดา จันทร์แย้ม. 2546. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2564. **สถิติประชากรทางทะเบียนราษฎร.**
- ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. 2551. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย.** ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ): คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- คณาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์. 2548. **มนุษย์สัมพันธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- คณิต ดวงหัตถ์. 2537. **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น.** มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ. 2547. **รายงานวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อไนท์บาร์ชา เชียงราย.** เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- ชนะดา วีระพันธ์. 2555. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** ปรินญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุมภูณัฐ กาตสกุล. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดดอำเภอเมืองเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชูโชค ทิพย์โสสถิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการดำเนินงาน
ทะเบียน ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหา
พิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. เมษายน 2539.
- ชนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. 2548. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัด
เชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชเนศวร์ เจริญเมือง. 2545. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540 (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- ชเนศวร์ เจริญเมือง. 2542. เทศบาลในทศวรรษหน้า เลือกลงนายกเทศมนตรีโดยตรง.
เชียงใหม่: โครงการศึกษาการปกครองท้องถิ่น คณะสังคมศาสตร์.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. 2546. การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล
ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2534. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เอส.เอ็ม.เอส.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ
ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา
การเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี”. ว. วิจัยและพัฒนาวิจัยท้องถิ่นในพระบรม
ราชูปถัมภ์. 11(2): 215-227.
- ปรีดี พนมยงค์. 2477. ประวัติศาสตร์ช่วงสมัยการปฏิวัติฝรั่งเศส โดย พระวรวงศ์เธอ
พระองค์เจ้าอาทิตย์ทิพอาภา. สถาบันปรีดี พนมยงค์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปรัชญา ฐปทอง. 2532. **ความต้องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัฒนิตา ทองไผ่. 2547. **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครองบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภิญญา สาธร. (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2533): 88-92. **พฤติกรรมสื่อสารในองค์การ**. สุทธิปริทัศน์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2554). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2554**. ฟ้าใ้ก้อบปี อุบลราชธานี.
- _____. (2558). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2558**. ฟ้าใ้ก้อบปี อุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. **การบริหารการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สุโขทัยธรรมมาธิราช, มปท.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. 17:151-164.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. 2543. **การติดต่อสื่อสารในองค์การ**. กรณศึกษาบริษัทซีเคทีเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2538. **ลักษณะนามฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ลักษณะวรรณ พวงไผ่. 2545. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรเดช จันทรศร. 2536. **วิวัฒนาการของการปรับปรุงและปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์. "การทำงานเป็นทีม." วารสารอรุณสวัสดิ์. (เมษายน 2536): 78-80
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2541. **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น เปรียบเทียบ: อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่นและไทย**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิมล เหมือนคิด. 2540. **มนุษย์สัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตตำราเรียน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วีระพงษ์ เฉลมจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in services**. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- วันพิชิต ศรีสุข. 2554. **กลยุทธ์การพัฒนาสังคมของปราชญ์ชาวบ้านจังหวัดบุรีรัมย์: กลยุทธ์การพัฒนาสังคมของคนในชุมชนยุคใหม่ที่มีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอีกรูปแบบหนึ่ง**.
- สถาบันพระปกเกล้า. 2547. **สารานุกรมการปกครองท้องถิ่น หมวดที่ 3 พัฒนาการและรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 3 เรื่อง เทศบาล**. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ. 2545. **การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2543. **การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์ และมรุต วันทนากร. 2546. **แนวคิดว่าด้วยฝ่ายบริหารเข้มแข็งกับการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงในประเทศ**. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.
<http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2564.
- สมยศ นาวิการ. 2544. การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991
จำกัด.
- สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542. การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน
ภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64–84.
- สุภาวดี แสนทวีสุข. 2543. สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การ
บริหารส่วนตำบลจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสนาะ ติเยาว์. 2541. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และก.อบต. 2558. ประกาศ ก.จ. , ก.ท. และก.อบต. เรื่อง กำหนด
มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทน
อื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วน
ท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรี, 2562. สถิติข้อมูลคนพิการที่มี
บัตรประจำตัวคนพิการจังหวัดนนทบุรี.
- สำนักงานสถิติจังหวัดนนทบุรี, 2563. รายงานสถิติจังหวัดนนทบุรี.
- อภิตี วรานิชสกุล. 2545. การสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษา: โรงแรมมณเฑียร.
วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี เพชรผุด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ทฤษฎี กระบวนการบริหาร POSDCoRB. <http://adisony.blogspot.com/2012/10/luther-gulick.html>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Applewhite, Phillip B. 1965. **Organizational Behavior**. New York :Prentice – Inc.,Hall.
- Chaplin, J. P. 1968. **Dictionary of Psychology**. New York: Reaquin Book.
- Clarke,A.C.(1957). **Consumer behavior in different aread**. New York: Harper & Ror.
- Hornby, A. S. & Wehmeier, S. 2000. **Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English**. Londond: Oxford University Press.
- Holloway , S.A. 1951. **Marketing management**. New York: McGraw–Hill.
- Yamane, Taro. 1973. **Introductory Analysis**. 3rded. Tokyo: Harper International edition.
- Ronald L.Krannich. Mayors and Managers in Thailand. 1978. **The Struggle for Political Life in Administrative Settings**. Ohio: Ohio University.
- Strauss and Sayless. 1960. **Personal: The Human Problem of Management**. New York: Prentice–Inc.,Hall.
- Schermerhorn,J. 1984. **Manager for Productivity**. New York: John Wiley and sons.
- Vroom. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley and sons.

ภาคผนวก

- ประกาศ ก.จ., ก.ท. และก.อบต.
- แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว ๗๘๐



สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต.
ถนนราชสีมา ดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน ประธาน ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาประกาศ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. จำนวน ๓ ชุด
๒. แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำนวน ๑ ชุด

ด้วยคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน จึงขอความร่วมมือจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัด ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ ให้จัดทำประกาศกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไปที่กำหนด ให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ ในกรณี ก.จ.จ. , ก.ท.จ. หรือ ก.อบต. จังหวัด จัดทำประกาศมาตรฐานทั่วไปไม่มีเนื้อหาสาระสำคัญเช่นเดียวกับ ก.จ. , ก.ท. หรือ ก.อบต. ให้ถือว่าได้มีการให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว และมีผลใช้บังคับต่อไป ทั้งนี้ หากมีการกำหนดมาตรฐานทั่วไปที่มีสาระสำคัญที่แตกต่างต้องให้ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนจึงจะสามารถประกาศใช้บังคับได้

๑.๒ ให้ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบการยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน ของทุกปี ยกเว้น ในการประเมินผลสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ได้มีการยื่นเสนอขอรับการประเมินผลเมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ ต่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัด ไว้แล้ว ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศฉบับนี้

๑.๓ ให้เร่งรัดพิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการ/กิจกรรม พร้อมตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนตามตัวชี้วัดที่ ๖ มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดที่ ๔ มิติด้านคุณภาพ การให้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอ

/๑.๔ คัดเลือก...

๑.๔ ให้ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๑.๕ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามองค์ประกอบที่ประกาศกำหนด

๑.๖ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรายงานผลการตรวจประเมินต่อ ก.จ.จ. ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ทราบ

๑.๗ ก.จ.จ. ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการและถือปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้มาใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป (พึงงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๒.๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณสมบัติและเงื่อนไขขององค์กรครบถ้วน ยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีภายในเดือนกันยายนของทุกปี ทั้งนี้ สำหรับการประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ได้มีการยื่นเสนอขอรับการประเมินผลเมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ ต่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัด ไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศฉบับนี้

๒.๓ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินเร่งรัดศึกษา ทำความเข้าใจ และดำเนินการตามตัวชี้วัดของแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๒.๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำและเสนอโครงการ/กิจกรรม พร้อมตัวชี้วัดค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนต่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ดังนี้

(๑) โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๖

(๒) โครงการ/กิจกรรมดีเด่น จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔

ทั้งนี้ การกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนให้คณะกรรมการจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาร่วมกันกำหนดค่าคะแนนให้เป็นไปตามหลักวิชาการ และเกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

๒.๕ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด คัดเลือกขึ้นบัญชีไว้ตามข้อ ๑.๔ เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้มารับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผล

/๒.๖ ให้องค์กร...

๒.๖ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานผลการปฏิบัติราชการ และดำเนินการจัดทำแบบ
แสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมินเสนอต่อ ก.จ.จ. ,
ก.ท.จ. หรือ ก.อบต.

๒.๗ เมื่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. หรือ ก.อบต. จังหวัด ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นใดที่มีคุณสมบัติถูกต้อง และได้รับผลคะแนนการประเมินตั้งแต่ระดับ ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงจะถือว่า
มีสิทธิได้รับเงินรางวัลประจำปี สำหรับหลักเกณฑ์ อัตรา และวิธีการจ่ายให้เป็นไปตามประกาศกำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ และแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบและ
ดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสมดี คชายังยืน)

รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

เลขานุการ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต.

สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๓๑๒๒,๓๑๓๔

โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๘๙๙๑



ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ
กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี
สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เหมาะสม และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ (๔) และมาตรา ๒๖ วรรคเจ็ด แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบให้ออกมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ ฉบับลงวันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

(๒) ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ (ฉบับที่ ๒) ฉบับลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อ ๔ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาจเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

๑.๑ คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร มีดังนี้

(๑) องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

(๒) องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่จะขอรับการประเมิน ทุกด้านๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

(๓) ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต้องมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

ทั้งนี้ รายจ่ายเพื่อการพัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

(๔) องค์กรบริหารส่วนตำบลจะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ ต้องดำเนินการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และรายงานผลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด

ในกรณีองค์กรบริหารส่วนตำบลแห่งใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการประเมินได้ให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลทราบด้วย

๑.๒ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณ บุคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวขององค์กรบริหารส่วนตำบล หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่องค์กรบริหารส่วนตำบล และองค์กรบริหารส่วนตำบล ได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบล

(๒) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลที่จะขอรับการประเมิน แห่งนั้นไม่น้อยกว่า ๘ เดือน

(๓) พนักงานส่วนตำบลหรือลูกจ้างประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี ๒ ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคมของปีถัดไป) และครั้งที่ ๒ (๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายนของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่จะขอรับการประเมินและต้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือค่าจ้างทั้งปีไม่น้อยกว่า ๑ ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี ของปีงบประมาณที่จะขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

๑.๓ ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

(๑) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

๑) ให้องค์กรบริหารส่วนตำบลยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลภายในเดือนกันยายนของทุกปี

ในกรณีที่มิเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมิน ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณากำหนดระยะเวลาในการยื่น ตามที่เห็นสมควร

/๒) ให้องค์กร...

(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)

ปลัดภาพการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วน...

๒) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสนอโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับนโยบาย หรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๖ และโครงการ/กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔ ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกัน พิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

(๒) ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- ๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน ก.อบต.จังหวัด เป็นประธาน
ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๒) กรรมการผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นอนุกรรมการ
ใน ก.อบต.จังหวัด ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๓) ผู้แทนส่วนราชการใน ก.อบต.จังหวัด เป็นอนุกรรมการ
ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ เป็นอนุกรรมการ
ด้านการประเมินผล ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๕) ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการท้ายประกาศนี้ และรายงานผล การประเมินให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(๓) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑) ส่วนที่ ๑ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตามตัวชี้วัด จำนวน ๙๐ คะแนน แบ่งเป็น

- | | |
|--|----------------|
| - มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิภาพ | คะแนน ๓๐ คะแนน |
| - มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ | คะแนน ๒๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพ | คะแนน ๑๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร | คะแนน ๒๐ คะแนน |

รายละเอียดตัวชี้วัดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

๒) ส่วนที่ ๒ คะแนนสัดส่วนของผลคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติ ราชการ (Core Team) ของทุกด้านรวมกัน คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน โดยให้ได้รับคะแนนประเมินตามสัดส่วน ดังนี้

(นายสุรเกียรติ์ รุจิฐานะ)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น /ผลคะแนน...

ผลคะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดี	คะแนนที่ได้
มากกว่า ๘๐ คะแนนขึ้นไป	๑๐
มากกว่า ๗๕ - ๘๐ คะแนน	๘
มากกว่า ๗๐ - ๗๕ คะแนน	๖
มากกว่า ๖๕ - ๗๐ คะแนน	๔
ตั้งแต่ ๖๐ - ๖๕ คะแนน	๒
ต่ำกว่า ๖๐ คะแนน	๐

(๔) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๑) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคมของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

๒) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

๓) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมินเสนอคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔) ให้คณะกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการ พร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๒. การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

๒.๑. หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน

(๑) องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๒) เมื่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเห็นชอบผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแล้ว ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย

- นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน
- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการ
- หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ เป็นกรรมการ



/มีหน้าที่...

(นายสุรเกียรติ์ รุจิฐานะ)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

มีหน้าที่พิจารณาจัดสรรเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางที่กำหนดด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้ง ให้จัดทำบันทึกการรายงานการประชุมของคณะกรรมการ และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจกำหนดให้มีคณะกรรมการช่วยพิจารณา กลั่นกรอง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/กองด้วยก็ได้

(๓) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินรางวัลเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรร ให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใสโดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกินกว่าอัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

๑) กลุ่มพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๒ ขั้น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑.๕ ขั้น
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑ ขั้น

๒) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น

๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี

๓) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี (โดยสรุปเกียรติ จิตะฐาน)
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี

๒.๒ อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเกณฑ์ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ผลคะแนนประเมิน	อัตราการจ่าย
ตั้งแต่ ๗๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๘๕ คะแนน	ไม่เกิน ๐.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๘๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๙๕ คะแนน	ไม่เกิน ๑ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป	ไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ทั้งนี้ หากองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ได้รับคะแนนประเมินผลตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน จะต้องเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

/(๒) ให้นำ...

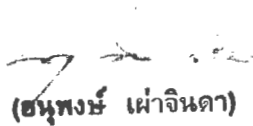
(๒) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ ๓๐ กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินมาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้อื่นใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย

ข้อ ๕ องค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศนี้

กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ได้เสนอขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีไว้ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และได้ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จหรือยังไม่ได้เบิกจ่ายก็ให้ดำเนินการต่อไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิมจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก



(อนุพงษ์ เผ่าจินดา)

ประธานกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล



(นายสุรเกียรติ์ รุจิฐานะาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

แบบสอบถามฉบับที่ 1
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
“งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ ตั้งแต่ 21 – 30 ปี

☐ ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

☐ ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย

☐ แยกกันอยู่

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

4. วุฒิการศึกษา

☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่มีรายได้

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

- | | |
|---|-------------------------------|
| ☐ อาศัยอยู่คนเดียว | ☐ 2 คน |
| ☐ 3 คน | ☐ 4 คน |
| ☐ 5 คนขึ้นไป | |

7. อาชีพ

- | | |
|--|---|
| ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการส่วนท้องถิ่น | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน |
| ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว | ☐ รับจ้างทั่วไป |
| ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ | ☐ เกษตรกรรม/ประมง |
| ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน |
| ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

8. ที่พักอาศัย

- | | |
|---|--|
| ☐ บ้านตนเอง | ☐ บ้านเช่า/ห้องเช่า |
| ☐ อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ | ☐ อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง |
| ☐ บ้านพักสวัสดิการ | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากอบต.บางรักน้อย โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ 1 ครั้งต่อปี | ☐ 2 ครั้งต่อปี |
| ☐ 3 ครั้งต่อปี | ☐ 4 ครั้งต่อปี |
| ☐ 5 ครั้งต่อปี | ☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี |

2. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากอบต.บางรักน้อย แต่ละคร้งเฉลี่ยนานเท่าใด

- | | |
|---|--|
| ☐ ไม่เกิน 15 นาที | ☐ ตั้งแต่ 16-30 นาที |
| ☐ ตั้งแต่ 31-60 นาที | ☐ ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป |

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของอบต.บางรักน้อย จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ หนังสือพิมพ์ | ☐ วิทยุชุมชน |
| ☐ ป้ายคัดเอาท์ | ☐ แผ่นพับใบปลิว |
| ☐ ผู้นำชุมชน | ☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง | ☐ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน |
| ☐ สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

- | | |
|--|------------------------------------|
| 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด | 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง | 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | |

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
3. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ					
4. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ					
2. มีการจัดผัง ป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ปัญหา.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นอื่น.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับที่ 2
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
“งานบริการด้านการศึกษา”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ ตั้งแต่ 21 – 30 ปี

☐ ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

☐ ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย

☐ แยกกันอยู่

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

4. วุฒิการศึกษา

☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่มีรายได้

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

- | | |
|---|-------------------------------|
| ☐ อาศัยอยู่คนเดียว | ☐ 2 คน |
| ☐ 3 คน | ☐ 4 คน |
| ☐ 5 คนขึ้นไป | |

7. อาชีพ

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน |
| ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว | | ☐ รับจ้างทั่วไป |
| ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ | | ☐ เกษตรกรรม/ประมง |
| ☐ นักเรียน/นักศึกษา | | ☐ ว่างาน |
| ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... | | |

8. ที่พักอาศัย

- | | |
|---|--|
| ☐ บ้านตนเอง | ☐ บ้านเช่า/ห้องเช่า |
| ☐ อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ | ☐ อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง |
| ☐ บ้านพักสวัสดิการ | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากอบต.บางรักน้อย โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ 1 ครั้งต่อปี | ☐ 2 ครั้งต่อปี |
| ☐ 3 ครั้งต่อปี | ☐ 4 ครั้งต่อปี |
| ☐ 5 ครั้งต่อปี | ☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี |

2. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากอบต.บางรักน้อย แต่ละคร้งเฉลี่ยนานเท่าใด

- | | |
|---|--|
| ☐ ไม่เกิน 15 นาที | ☐ ตั้งแต่ 16-30 นาที |
| ☐ ตั้งแต่ 31-60 นาที | ☐ ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป |

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของอบต.บางรักน้อย จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ หนังสือพิมพ์ | ☐ วิทยุชุมชน |
| ☐ ป้ายคัดเอาท์ | ☐ แผ่นพับใบปลิว |
| ☐ ผู้นำชุมชน | ☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง | ☐ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน |
| ☐ สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

- | | |
|--|------------------------------------|
| 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด | 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง | 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | |

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
3. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ					
4. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ					
2. มีการจัดผัง ป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ปัญหา.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นอื่น.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับที่ 3
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
“งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ ตั้งแต่ 21 – 30 ปี

☐ ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

☐ ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย

☐ แยกกันอยู่

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

4. วุฒิการศึกษา

☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่มีรายได้

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

- | | |
|---|-------------------------------|
| ☐ อาศัยอยู่คนเดียว | ☐ 2 คน |
| ☐ 3 คน | ☐ 4 คน |
| ☐ 5 คนขึ้นไป | |

7. อาชีพ

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน |
| ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว | | ☐ รับจ้างทั่วไป |
| ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ | | ☐ เกษตรกรรม/ประมง |
| ☐ นักเรียน/นักศึกษา | | ☐ ว่างาน |
| ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... | | |

8. ที่พักอาศัย

- | | |
|---|--|
| ☐ บ้านตนเอง | ☐ บ้านเช่า/ห้องเช่า |
| ☐ อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ | ☐ อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง |
| ☐ บ้านพักสวัสดิการ | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากอบต.บางรักน้อย โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ 1 ครั้งต่อปี | ☐ 2 ครั้งต่อปี |
| ☐ 3 ครั้งต่อปี | ☐ 4 ครั้งต่อปี |
| ☐ 5 ครั้งต่อปี | ☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี |

2. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากอบต.บางรักน้อย แต่ละคร้งเฉลี่ยนานเท่าใด

- | | |
|---|--|
| ☐ ไม่เกิน 15 นาที | ☐ ตั้งแต่ 16-30 นาที |
| ☐ ตั้งแต่ 31-60 นาที | ☐ ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป |

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของอบต.บางรักน้อย จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ หนังสือพิมพ์ | ☐ วิทยุชุมชน |
| ☐ ป้ายคัดเอาท์ | ☐ แผ่นพับใบปลิว |
| ☐ ผู้นำชุมชน | ☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง | ☐ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน |
| ☐ สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

- | | |
|--|------------------------------------|
| 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด | 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง | 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | |

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. คุณภาพของการดำเนินการด้านสวัสดิการสังคม เช่น การช่วยเหลือผู้ยากไร้ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยและการช่วยเหลือผู้สูงอายุ					
2. การดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมมีความหลากหลายครอบคลุมด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพกาย สุขภาพใจ สุขภาพจิตและสิ่งแวดล้อม					
3. คุณภาพของการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ หรือส่งเสริมรายได้ให้กับชุมชน เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่ม OTOP กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มฝึกอาชีพประชาชนทั่วไป					
4. การดำเนินงานครอบคลุมทุกพื้นที่					
5. มีการวางขั้นตอนการให้บริการ ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ					
3. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
4. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บบอร์ด เป็นต้น					
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บบอร์ด เป็นต้น					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
5. เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงมาตรการการป้องกันของเชื้อโรค					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ปัญหา.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นอื่น.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับที่ 4
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
“งานบริการด้านสาธารณสุข”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ ตั้งแต่ 21 – 30 ปี

☐ ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

☐ ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย

☐ แยกกันอยู่

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

4. วุฒิการศึกษา

☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่มีรายได้

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

☐ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

- | | |
|---|-------------------------------|
| ☐ อาศัยอยู่คนเดียว | ☐ 2 คน |
| ☐ 3 คน | ☐ 4 คน |
| ☐ 5 คนขึ้นไป | |

7. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน |
| ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว | ☐ รับจ้างทั่วไป |
| ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ | ☐ เกษตรกรรม/ประมง |
| ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน |
| ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

8. ที่พักอาศัย

- | | |
|---|--|
| ☐ บ้านตนเอง | ☐ บ้านเช่า/ห้องเช่า |
| ☐ อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ | ☐ อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง |
| ☐ บ้านพักสวัสดิการ | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากอบต.บางรักน้อย โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ 1 ครั้งต่อปี | ☐ 2 ครั้งต่อปี |
| ☐ 3 ครั้งต่อปี | ☐ 4 ครั้งต่อปี |
| ☐ 5 ครั้งต่อปี | ☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี |

2. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากอบต.บางรักน้อย แต่ละคร้งเฉลี่ยนานเท่าใด

- | | |
|---|--|
| ☐ ไม่เกิน 15 นาที | ☐ ตั้งแต่ 16-30 นาที |
| ☐ ตั้งแต่ 31-60 นาที | ☐ ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป |

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของอบต.บางรักน้อย จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ หนังสือพิมพ์ | ☐ วิทยุชุมชน |
| ☐ ป้ายคัดเอาท์ | ☐ แผ่นพับใบปลิว |
| ☐ ผู้นำชุมชน | ☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง | ☐ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน |
| ☐ สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

- | | |
|--|------------------------------------|
| 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด | 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง | 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด | |

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
2. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม					
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
5. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
3. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพร้อมและสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
4. มีความพร้อมในการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ Line ไลน์บอร์ด เป็นต้น					
5. มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ศึกษามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ					
2. มีการจัดผัง ป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
5. ความสะอาดและความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อของเชื้อโรค					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ปัญหา.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นอื่น.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี
เลขที่ 144 ถนนนนทบุรี 1 ตำบลบางกระสอ
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000
โทรศัพท์. 02-526-0409
โทรสาร. 02-526-0409
www.rmutsb.ac.th