



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฉ่

อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2559

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ที่ได้ให้ความไว้วางใจเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล บุรินทร์วัฒนา อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาสินันท์ บุญมี คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2559 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ และต้องขอขอบพระคุณ ดร.ศราวุธ สังข์วรรณะ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งเกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมินตามหลักวิชาการ ตลอดจนให้ความเอาใจใส่ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโองทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโองทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

ตุลาคม 2559



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2559 ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 100 คน งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 80 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.62 หรืออยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.50



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-2
ขอบเขตของการประเมิน	1-3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดการปกครองท้องถิ่น	2-1
แนวคิดการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย	2-8
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง	2-36
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	2-52
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	2-57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-69
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4-1
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4-9
งานด้านรายได้หรือภาษี	4-16
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-23
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน	4-30



บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน

5-1

บรรณานุกรม

ก-1

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน

ภาพแสดงการดำเนินงานบริการสาธารณะ

ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

รายชื่อคณะผู้จัดทำ



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง การปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1)การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2)การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3)การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4)การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5)การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไปและที่สำคัญ คือ 6)การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถ ทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหา ความต้องการต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้



ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง ซึ่งมีปณิธานว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน” จึงได้จัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1)งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2)งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3)งานด้านรายได้หรือภาษี 4)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง ดำเนินงานเป็นอย่างไรจึงมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง อำเภอคูทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง อำเภออุ้มผาง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2559 ประกอบด้วย

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	จำนวน	1,293 คน
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	326 คน
งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน	2,825 คน
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน	1,546 คน

วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง



3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 - 30 กันยายน 2559 ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอน ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการ



ให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้ อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีหัวข้อและรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

- 1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.2 ความหมายและหลักการการปกครองท้องถิ่น
- 1.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.4 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น
- 1.5 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. แนวคิดการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย

3. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

ในระบบการปกครองของประเทศล้วนแต่มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายกันคือ ต้องการที่จะให้มีความมั่นคงในประเทศ แต่เดิมการปกครองส่วนใหญ่มิได้มีลักษณะรวมศูนย์อำนาจที่ส่วนกลางเพื่อความสะดวก เพราะในสมัยนั้นอาณาเขตของประเทศยังไม่มาก พลเมืองน้อยและกิจการที่รัฐต้องสนองตอบประชาชนมีน้อย ต่อมาเมื่อมีการพัฒนามากขึ้น พลเมืองมีมากขึ้น การกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบก็มากขึ้นด้วยศักยภาพของรัฐบาลกลางอย่างเดียวไม่สามารถสนอง การบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ทั่วถึง ดังนั้นแนวคิดในการกระจายอำนาจ การบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง



1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (อ้างใน บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ 2546, หน้า 10) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหารการเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื่องบนการปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (อ้างใน บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ 2546, หน้า 10)

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง



3.2 รัฐบาลมีโอกาสจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกันการแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่ไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้นประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3 กิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวมจึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเองดั่งนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้วรัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาต่างกันออกไปผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไปท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมืองการได้รับเลือกตั้งการสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองยุดจิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนานาเป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรีหรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อนจนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมการดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง



คือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมีเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยเหลือตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเองซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

1.2 ความหมายและหลักการการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีผู้ให้ความหมายไว้มาก มีทั้งที่คล้ายคลึงกัน และแตกต่างกัน ดังนี้

อโณทัย ธรรมกุล (อ้างใน สุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา 2550, หน้า 5) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจ หรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เกิดจากการกระจายอำนาจให้มีอำนาจในการปกครอง รวมทั้งรับผิดชอบทั้งหมดหรือแค่บางส่วนในการบริหารขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของงานที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

Jonh J. Clarke (อ้างใน สุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา 2550, หน้า 6) เป็นหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องของด้านการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

การปกครองท้องถิ่น หมายถึงหน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเองรวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

1.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (อ้างใน พัทธนิศา ทองไสย 2547, หน้า 7) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่



เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมากการแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วยการจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

1.4 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ(อ้างใน พินิตตา ทองไสย 2547, หน้า 9)

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศการปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง



2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่นประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุง ท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้มิได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่



1.5 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ (2545: 192 – 193) อธิบายเกี่ยวกับแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นไว้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจปกครองไปสู่ท้องถิ่น รวมทั้งยังกำหนดว่ารัฐจะต้องให้อิสระแก่ท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลดังกล่าว มีส่วนทำให้ต้องมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นโดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง แผนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้นเป็นการยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

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

1) ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ คือ มีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลังของตนเอง

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ ให้องค์กรปกครองท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค และเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน

3) ด้านประสิทธิภาพขององค์กรปกครองท้องถิ่น คือ ให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม การบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ



เป้าหมายของแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น มีทั้งสิ้น 6 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ, 2545 : 198 – 199)

- 1) พัฒนาขีดความสามารถการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยระบบแผนและระบบงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น
- 2) พัฒนาผู้บริหารท้องถิ่นและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์มีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น
- 3) พัฒนาการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิผลการตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชน
- 4) ปรับบทบาทของราชการกรมการปกครองทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการบริหารกิจการและการกำกับดูแลและแนะนำการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรชุมชน และองค์กรเอกชนองค์กรพัฒนาเอกชนในกระบวนการกำหนดนโยบายตรวจสอบการปฏิบัติงานและผลงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และตั้งอยู่บนเหตุผล
- 6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สร้างกระบวนการเรียนรู้ในการปกครองตนเองเพื่อสร้างวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตยของประชาชนในท้องถิ่น

2. แนวคิดการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 กำเนิดและพัฒนาการองค์การบริหารส่วนตำบล

ในอดีต การจัดระเบียบบริหารระดับตำบลมี 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่หนึ่ง คณะกรรมการตำบลและสภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 โดยคณะกรรมการตำบลประกอบด้วย กำนันท้องถิ่น ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล ครูประชาบาลในตำบลนั้นคนหนึ่ง ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิในตำบลนั้น ไม่น้อยกว่า 2 คน และให้มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำบลนั้นเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตำบลด้วย ส่วนสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาตำบลซึ่งมาจากราษฎรผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน

รูปแบบที่สอง องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบล ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง ส่วนคณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย



กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่ง นายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจำนวนไม่เกิน 5 คน

รูปแบบที่สาม สภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 เป็นการบริหาร ในรูปของคณะกรรมการเรียกว่า “คณะกรรมการสภาตำบล” ซึ่งประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุก หมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลโดย ตำแหน่ง นอกจากนี้ ยัง ประกอบด้วยครูประชาบาลในตำบลนั้น 1 คน ซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากครูประชาบาลในตำบลเป็น กรรมการสภาตำบล และราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นเป็น กรรมการสภาตำบล โดยกำนันเป็นประธานกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง และมีรองประธาน กรรมการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งจาก กรรมการด้วยกัน การ บริหารงานของสภาตำบลนอกจากจะมีคณะกรรมการสภาตำบลดังกล่าว สภาตำบลยังมีเลขานุการ สภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งกันขึ้น มาหรือตั้งจากบุคคลภายนอก และมีที่ ประึกษาสภาตำบล ซึ่งเป็นพัฒนากรตำบลนั้นอีกด้วย

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นในสมัยนั้น ก็เพื่อให้การปกครองในระดับตำบล ที่มีความเจริญและมีรายได้ระดับหนึ่งได้มี การปกครองตนเองตามหลักการปกครองท้องถิ่น ต่อมาในปี 2515 องค์การบริหารส่วนตำบลได้ถูกยุบเลิกไป โดยประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ซึ่งประกาศคณะปฏิวัตินี้ดังกล่าวยังคงให้สภาตำบลมีอยู่ต่อไป

หลังจากเหตุการณ์พฤษภาทมิฬในปี พ.ศ. 2535 กระแสการปฏิรูปการเมืองได้ก่อตัว ขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการเมืองในหลาย ๆ ด้าน และด้านหนึ่งคือการเรียกร้อง ให้มีการกระจายอำนาจ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งประกาศใช้ในวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยสาระสำคัญของกฎหมายฉบับดังกล่าวคือการยกฐานะสภา ตำบลที่มีรายได้โดยรวม เงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ส่งมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึง กลับมาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลอีกครั้งหนึ่ง

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาสองประเภท ประเภทแรก เป็นสมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล ประเภทที่สองเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน ส่วนคณะกรรมการ



บริหารประกอบด้วย กำหนดเป็นประธานโดยตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านอีกไม่เกิน 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 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

ในกลางปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร ให้ใช้ชื่อ คณะผู้บริหาร และชื่อเรียก ประธานกรรมการบริหาร เปลี่ยนเป็น นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็น รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็น ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็น เลขาธิการคณะผู้บริหาร

การปรับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งสำคัญเกิดขึ้นอีกครั้งในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 หลังจากมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลไปเมื่อกลางปี พ.ศ. 2546 แต่เป็นการแก้ไขในรายละเอียดปลีกย่อยเท่านั้น ความจริง ได้มีความพยายามในการเสนอให้มีการแก้ไขที่มาของฝ่ายบริหารขององค์การบริหาร ส่วนตำบลให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนมาแล้วครั้งหนึ่ง โดยวุฒิสภาได้แก้ไขเพิ่มเติมสาระสำคัญในกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรขึ้นมา ได้แก้ไขให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน แต่เมื่อร่างกฎหมายกลับมาสภาผู้แทนราษฎร ปรากฏว่าสภาผู้แทนราษฎรไม่เห็นด้วยและได้มีการตั้งคณะกรรมการร่วมเพื่อปรับปรุงร่างกฎหมายดังกล่าว แต่เมื่อเสนอเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎรอีกครั้ง ปรากฏว่าสภาผู้แทนราษฎรไม่เห็นชอบ แต่ความเคลื่อนไหวจากหลายฝ่ายที่ต้องการให้มีการแก้ไขที่มาให้ผู้บริหารของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่นยังไม่หยุดนิ่ง สาเหตุที่สำคัญของการเคลื่อนไหวนี้เกิดจากการเปิดช่องไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ในมาตรา 285 ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบ ที่มาของสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มาได้ 2 ทาง ทางแรก มาจากมติของสภาท้องถิ่น ทางที่สอง



มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น เมื่อกฎหมายรัฐธรรมนูญเปิดช่องก็ได้มีความเคลื่อนไหวให้ผู้บริหารท้องถิ่นมา จากการเลือกตั้งโดยตรงครั้งแรกเมื่อช่วงปี พ.ศ. 2542-2543 โดยองค์การที่ออกมาเคลื่อนไหวในช่วงดังกล่าวคือ สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย ได้อ้างถึงปัญหาของโครงสร้างเดิมที่เป็นอยู่ที่ฝ่ายบริหารมาจากมติของสภา ท้องถิ่นนั้นเป็นโครงสร้างที่มีปัญหาเพราะ

1. โครงสร้างที่นายกเทศมนตรีมาจากมติของสภาเทศบาล ทำให้นายกเทศมนตรีต้องพึ่งพาหรือต้องการเสียงสนับสนุนข้างมากจากสภาเทศบาล ฉะนั้นหากนายกเทศมนตรีไม่สามารถควบคุมเสียงข้างมากในสภาเทศบาลได้ เป็นการเปิดช่องฝ่ายสภาเทศบาลโค่นนายกเทศมนตรีออกจากตำแหน่งได้ ส่งผลให้ในสมัยหนึ่ง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารท้องถิ่นบ่อยครั้ง

2. การเปลี่ยนแปลงนายกเทศมนตรีบ่อยครั้ง ก่อให้เกิดผลเสียต่อการบริหารงานในเทศบาล เพราะจะทำให้เห็นนโยบายขาดความต่อเนื่อง ยากที่จะผลักดันนโยบายต่าง ๆ เป็นรูปธรรมได้ และท้ายที่สุดผลเสียหรือความเสียหายตกแก่ประชาชนในท้องถิ่น

3. โครงสร้างที่นายกเทศมนตรีมาจากมติของสภาเทศบาล เป็นโครงสร้างที่นายกเทศมนตรีต้องเอาใจสมาชิกสภาโดยให้ผลประโยชน์ต่างตอบแทน ระวังกันในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อรักษาเสียงข้างมากเอาไว้ ทำให้นายกเทศมนตรีต้องคอยเอาใจสมาชิกสภาเทศบาลมากกว่าเอาใจประชาชน

ปัญหาโครงสร้างของเทศบาลที่ฝ่ายบริหารมาจากมติของสภานั้น เป็นโครงสร้างที่ฝ่ายบริหารไม่เข้มแข็ง ปัญหาเหล่านี้เป็นที่มาของการเรียกร้องให้มีการแก้กฎหมายเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงที่มาของฝ่ายบริหารในเทศบาล และการเรียกร้องดังกล่าวมาประสบความสำเร็จในปี พ.ศ. 2543 เมื่อรัฐสภาได้พิจารณาผ่านกฎหมายที่กำหนดให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน แต่กฎหมายดังกล่าวไม่ได้กำหนดให้ทุกเทศบาลมีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน มีเพียงเทศบาลนครและเทศบาลเมืองเท่านั้นสามารถเลือกตั้งนายกเทศมนตรีทางตรง ส่วนเทศบาลตำบลต้องรอไปในปี พ.ศ. 2550 จึงจะสามารถทำประชามติสอบถามประชาชนในเขตเทศบาลได้ว่าต้องการใช้ที่มาของ นายกเทศมนตรีรูปแบบใด

ความสำเร็จของฝ่ายเทศบาลเป็นการทำให้เกิดการเคลื่อนไหวในฝ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบลในการเรียกร้องให้มีการแก้ไข กฎหมายเปลี่ยนแปลงที่มาของฝ่ายบริหารให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และในที่สุดปลายปี พ.ศ. 2546 ก็มีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในประวัติศาสตร์การปกครองท้องถิ่นของไทย เมื่อรัฐสภาได้พิจารณาผ่านกฎหมายท้องถิ่นแก้ไขเพิ่มเติม 3 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและ



องค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายทั้ง 3 ฉบับ คือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรง ของประชาชน ในท้องถิ่น

2.2 ระดับชั้นและเกณฑ์การแบ่งระดับขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะ เป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมใน เวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับ ตำบล อย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนใน ปีงบประมาณที่ส่งมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วน ตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของ สังคมที่ ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการ ปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ ชนบท องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชน ในชุมชน ระดับตำบล หมู่บ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

ก่อนที่จะมีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้นนั้น มีองค์การบริหารส่วนตำบลประมาณ 6,500 แห่ง (ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2550) โดยมีการแบ่งระดับออกเป็น 5 ชั้น ตามระดับของรายได้ 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 ได้มีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการส่วน ท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น ปัจจุบันจึงมีจำนวนองค์การ บริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 6,725 แห่งและมีการเปลี่ยนแปลงการแบ่งกลุ่ม อบต. เป็น 3 ขนาด คือ



- 1) อบต.ขนาดใหญ่ (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 1 เดิม)
 - 2) อบต.ขนาดกลาง (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 2 และ อบต. ชั้น 3 เดิม)
 - 3) อบต.ขนาดเล็ก (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 4 และ อบต. ชั้น 5 เดิม)
- โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้แบ่งขนาด อบต. มี 5 เกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

1) เกณฑ์ระดับรายได้

- (1) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนสูงกว่า 20 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดใหญ่
- (2) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดกลาง
- (3) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท เป็น อบต.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) การประกาศให้ อบต. เป็นเขตควบคุมอาคาร (14) การประกาศให้ใช้
- บังคับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย (15) จำนวนวัสดุ
- อุปกรณ์ และเครื่องมือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (16) จำนวนวัสดุอุปกรณ์และ
- เครื่องมือด้านการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล (17) จำนวนโครงสร้างส่วนราชการ (18) จำนวนหน่วย
- กิจการพาณิชย์

- 4) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ (1) ประสิทธิภาพด้านการ
- จัดเก็บรายได้ (2) ประสิทธิภาพด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณ (3) ประสิทธิภาพและ
- ประสิทธิผลด้านงานบุคคล (4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการบริการ

- 5) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3)
- หลักความโปร่งใส (4) การมีส่วนร่วมของประชาชน (5) หลักความรับผิดชอบ (6) ความคุ้มค่า

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ หนึ่ง มีโครงสร้าง เป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงเมื่อ

(1) ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) ตาย

(3) ลาออก

(4) เป็นผู้ได้เสียในทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญากับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ตนดำรงตำแหน่ง หรือในกิจการที่กระทำให้อบต.

(5) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(6) ไม่ได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ตนได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกิน 6 เดือน

(7) ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้ง โดยไม่มีเหตุผลที่สมควร

(8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากมีพฤติกรรมที่เสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อมเสีย

(9) ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติ ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานและรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาหรือมีการยุบสภา องค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 46) ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม



(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตาม (1) และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

(4) เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภา อบต.

(5) รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

(6) ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลหรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

(7) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อ ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหา เกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้

(8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินการอื่น ๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ขณะที่รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ช่วยประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงาน ตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ทำ ในกรณีที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานแทน ในการดำเนินการประชุมให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้เรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามสมัยประชุมและเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม หากว่าไม่มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เรียกประชุม ให้นายอำเภอเป็นผู้เรียกประชุมพร้อมทั้งเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม

เมื่อตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลว่างลงเพราะเหตุอื่นใดนอกจากครบวาระ ให้มีการเลือกประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแทนตำแหน่งที่ ว่างภายใน 15 วันนับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง และให้ผู้ซึ่งได้รับเลือกแทนนั้นอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่เหลืออยู่ ของผู้ซึ่งตนแทน (มาตรา 51) เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ ได้รับเลือกตั้งจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำรงตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลและ



รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ โดยที่เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ การจัดการประชุม และงานที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

สมัยประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภา อบต. ดำเนินการประชุมสภา อบต. ครั้งแรกภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้ง และให้ที่ประชุมเลือกประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน ซึ่งประธานสภาและรองประธานสภานี้จะดำรงตำแหน่งจนครบวาระ

ในกรณีที่สภา อบต. ไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน 15 วันดังกล่าว หรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาได้ นายอำเภออาจเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีคำสั่งยุบสภา อบต.

ในปีหนึ่งให้สภา อบต. มีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัย หรือมากกว่า 2 สมัย แต่ไม่เกิน 4 สมัย สมัยหนึ่ง ๆ ไม่เกิน 15 วัน แต่อาจขยายได้อีกโดยขออนุญาตนายอำเภอ วันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีให้สภา อบต. เป็นผู้กำหนด

นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้ว เมื่อเห็นว่ามีควมจำเป็น ประธานสภา นายก อบต. หรือสมาชิกสภา อบต. จำนวนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาที่มีอยู่ อาจนำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุมวิสามัญได้

2. นายกององค์การบริหารส่วนตำบล

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหาร ส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองนายก องค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน และเป็นเลขานุการนายก องค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งเมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปีก็ให้นับเป็น 1 วาระ

ผู้ที่สมควรรับเลือกตั้งเป็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
- 2) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น นักบริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา



3) ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือเลขานุการหรือที่ปรึกษาของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่ไม่มีส่วนได้เสียไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 59) ดังต่อไปนี้

1) ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มี การลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี (มาตรา 58/5)

2) อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (มาตรา 59) กำหนดไว้ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

(2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3) ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและ เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล

4) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

5) กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อ ประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้



ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และเมื่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองนายกองคการบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาราชการแทน นอกจากนี้ นายกองคการบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจในการสั่ง อนุญาต อนุมัติ ให้รองนายกองคการบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทนได้

นายกองคการบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

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

(1) ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ เว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

(2) รับเงินหรือประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ นอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ

(3) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลนั้นเป็นผู้สัญญาหรือในกิจการที่กระทำแก่องค์การบริหารส่วนตำบล นั้น หรือที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะกระทำ

บทบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่นายกองคการบริหารส่วนตำบล รองนายกองคการบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองคการบริหารส่วนตำบลได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ หรือเงินปีพระบรมวงศานุวงศ์ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน และไม่ให้นำมาใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวรับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือ เงินอื่นใด เนื่องจากการดำรงตำแหน่งกรรมการของสภา สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา สภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาท้องถิ่นอื่น หรือกรรมการที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นโดยตำแหน่ง

- 6) ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้า หรือมาตรา 92

(1) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้า คือ การที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลไม่ยอมนำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติ



งประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ซึ่งปรับปรุงแก้ไขโดยคณะกรรมการซึ่งตั้งโดยนายอำเภอเพื่อพิจารณาหาข้อยุติ ความขัดแย้งจากกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติงบประมาณที่เสนอโดยนายก องค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งแรก เสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณาใหม่ภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับร่างข้อบัญญัติจากนายอำเภอ กรณีนี้ให้นายอำเภอรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

(2) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 92 คือ นายอำเภอสอบสวนแล้วปรากฏว่ากระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพ ของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการณ์ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง กรณีนี้นายอำเภอสามารถเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วน ตำบลพ้นจากตำแหน่งได้

7) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอน สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลของรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 มาตรา 288 ที่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น ซึ่งแต่เดิมอยู่ภายใต้การดูแลของ ก.ท. ก.ก. ก.จ. หรือ ก.สภ. แล้วแต่กรณี มาเป็นระบบการบริหารงานบุคคลที่มีจุดเชื่อมโยงกัน โดยมี คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เป็นจุดศูนย์กลางที่จะมากำกับดูแลการบริหารงานบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เป็นจุดศูนย์กลางที่จะมากำกับดูแลการบริหารงานบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดย ก.ถ. นี้ มีการกำหนดให้คณะกรรมการเป็นไตรภาคี ที่ประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนฝ่ายละเท่ากัน ส่งผลให้ระบบการบริหารงานบุคคลที่ราชการส่วนกลางเป็นผู้ควบคุมแต่เพียงฝ่าย เดียวสิ้นสุดลง และเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลตามความต้องการ และความเหมาะสมของท้องถิ่น

สำหรับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ก็ได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลใหม่เช่นเดียวกับ ก.ถ. โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ในระดับจังหวัดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีคณะกรรมการข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นของตน เองร่วมกัน เพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นของตน เองโดยตรง และในระดับประเทศยังกำหนดให้มีคณะกรรมการกลางข้าราชการ



หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นอื่นมาอีกคณะหนึ่ง เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานของการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นในระดับ จังหวัดให้มีความสอดคล้องกัน

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานบุคคลส่วน ท้องถิ่น ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีดังนี้

1) คณะกรรมการกลางองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนกรรมการรวมทั้งสิ้น 18 คน ประกอบด้วย

(1) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทยซึ่งได้รับมอบหมาย เป็นประธาน

(2) ปลัดกระทรวงมหาดไทย เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อธิบดีกรมบัญชีกลาง และอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

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

(4) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 คน ซึ่งคัดเลือกจากบุคคลซึ่งมีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารงานบุคคล ด้านระบบราชการ ด้านการบริหารและการจัดการหรือด้านอื่นที่จะเป็นประโยชน์แก่การบริหารงาน บุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้กรรมการ (1) และ (2) เสนอรายชื่อบุคคลจำนวน 9 คน และกรรมการ (3) เสนอรายชื่อบุคคล จำนวน 9 คน และให้ทั้ง 18 คนประชุมกันเองเพื่อคัดเลือกให้เหลือ 6 คน

2) คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ในแต่ละจังหวัดจะมีคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลรวมกันคณะหนึ่ง มีจำนวนกรรมการรวมทั้งสิ้น 27 คน ประกอบด้วย

(1) ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งได้รับมอบหมาย เป็นประธาน

(2) นายอำเภอหรือหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น จำนวน 8 คน

(3) ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 9 คน ดังนี้

- ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนั้นคัดเลือกกันเอง จำนวน 3 คน

- ประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนั้นคัดเลือกกันเอง จำนวน 3 คน



- ผู้แทนพนักงานส่วนตำบล ซึ่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น
คัดเลือกกันเอง จำนวน 3 คน

(4) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน คัดเลือกจากบุคคลซึ่งมีความรู้ความ
เชี่ยวชาญในด้านการบริหารงานท้องถิ่น ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านระบบราชการ ด้านการบริหาร
และการจัดการหรือด้านอื่นที่จะเป็นประโยชน์แก่การบริหารงาน บุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ ให้กรรมการ (1) และ (2) เสนอรายชื่อ จำนวน 15 คน และกรรมการ (3)
เสนอรายชื่อ จำนวน 15 คน และให้บุคคลทั้ง 30 คนทำการคัดเลือกกันเองให้เหลือ 9 คน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
(มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้ง
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขต อบต. (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูล
ฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ
ท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร
ให้ ตามความจำเป็นและสมควร



นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินการนั้นด้วย (มาตรา 69)

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้องค์การบริหารส่วน ตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการ ดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษา ความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายเพื่อ ปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่ไม่ให้อำนาจปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)



ในส่วนของการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ให้เปลี่ยนพนักงานส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนตำบลทั้งหมด

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้โดยไม่ขาด จากต้นสังกัดเดิม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (มาตรา 73)

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16) ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณูปการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน



- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด



รายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

การที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่และมีภารกิจที่ต้องดำเนินการมาก ภายใต้องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีแหล่งรายได้ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบล และเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล 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 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจะมอบให้กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียม เรียกเก็บภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียมเพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ ในกรณีเช่นนี้เมื่อได้หักค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวงแล้ว ให้กระทรวง ทบวง กรมนั้นส่งมอบให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 81) นอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้ (มาตรา 82) ดังต่อไปนี้

(1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล (2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล (3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล (4) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ (5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้ (6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้ (7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล (8) รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล (9) ขณะเดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลก็สามารถกู้เงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติ



บุคคลต่าง ๆ ได้ เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่การกู้เงินนี้ให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

2. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การกำหนดรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกเหนือจากมีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แล้ว รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังมีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงิน “รายได้” ดังต่อไปนี้

(1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน (2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ (3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย (4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร (5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร (6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ (7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน (8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน (9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ (10) อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ (11) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น (12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐ (13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐ (14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุน ทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดิน และกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด (15) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด (16) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตรา ไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น - ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา - ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน (17) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้ อบต. เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขต อบต. และค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับที่กฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บ โดยให้นำรายได้มาแบ่งให้แก่ อบต. ที่อยู่ภายในเขตจังหวัด (18) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไป ตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด (19) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับ



ประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น (20) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

นอกจากนั้นพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมี “รายรับ” ดังต่อไปนี้

(1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล (2) รายได้จากสาธารณูปโภค (3) รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ (4) ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล (5) ค่าบริการ (6) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (7) เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ (8) รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร (9) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ (10) เงินกู้จากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ (11) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้ (12) เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน (13) รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งหากำไรในเขตของ องค์การบริหารส่วนตำบล (14) รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษในส่วนของการออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้ตาม (13) ให้ออกเป็นข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะ รัฐมนตรี

การกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับรายได้ตามการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข อัตราการจัดสรร การนำ ส่งเงินรายได้และการได้รับเงินรายได้สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดโดย ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจะมอบให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น จัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใด เพื่อ อดต. ได้ โดยให้คิดค่าใช้จ่ายได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เมื่อพิจารณารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมา รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะประกอบด้วยรายได้ 4 ประเภท ได้แก่ ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม เงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่น ๆ และเงินกู้ และการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ตามที่ได้กล่าวมา องค์การบริหารส่วนตำบลก็ต้องมีรายจ่ายในหลายด้านเช่นกัน ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการกำหนดรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายจ่าย (มาตรา 85) ดังต่อไปนี้ (1)



เงินเดือน (2) ค่าจ้าง (3) เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ (4) ค่าใช้สอย (5) ค่าวัสดุ (6) ค่าครุภัณฑ์ (7) ค่าที่ดิน
สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ (8) ค่าสาธารณูปโภค (9) เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น (10) รายจ่ายอื่นใด
ตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

อีกทั้ง อบต. ยังต้องจ่ายเงินค่าตอบแทนให้กับประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รอง
ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหาร
ส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การ
บริหารส่วนตำบล โดยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินค่าตอบแทนนี้ ให้เป็นไปตามระเบียบของ
กระทรวงมหาดไทย

3. รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ บริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

เมื่อพิจารณารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมา รายได้ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลจะประกอบด้วยรายได้ 4 ประเภท ได้แก่ ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม เงินอุดหนุน
จากรัฐบาล รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่น ๆ และเงินกู้ และการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมี
รายได้ตามที่ได้กล่าวมา องค์การบริหารส่วนตำบลก็ต้องมีรายจ่ายในหลายด้านเช่นกัน ซึ่ง
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการกำหนดรายจ่ายของ
องค์การบริหารส่วนตำบลไว้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายจ่าย (มาตรา 85) ดังต่อไปนี้ (1)
เงินเดือน (2) ค่าจ้าง (3) เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ (4) ค่าใช้สอย (5) ค่าวัสดุ (6) ค่าครุภัณฑ์ (7) ค่าที่ดิน
สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ (8) ค่าสาธารณูปโภค (9) เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น (10) รายจ่ายอื่นใด
ตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ อีกทั้ง อบต. ยัง
ต้องจ่ายเงินค่าตอบแทนให้กับประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหาร
ส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภา
องค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดย
หลักเกณฑ์การจ่ายเงินค่าตอบแทนนี้ ให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

1. การกำกับดูแลโดยนายอำเภอ

การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องยึดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
ของทางราชการเป็นหลัก เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ในการปฏิบัติหน้าที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบล จึงต้องมีการกำกับดูแลจากทางราชการ ซึ่งการกำกับดูแลองค์การบริหาร
ส่วนตำบลนี้ ได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537



โดยการกำหนดให้นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการ ปฏิบัติหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของ องค์การ บริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ (มาตรา 90) และใน การปฏิบัติหน้าที่ของนายอำเภอนั้น นายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบล มาชี้แจงหรือสอบสวน ตลอดจนเรียกรายงานและเอกสารใด ๆ จาก องค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบก็ได้

อีกทั้ง นายอำเภอสามารถรายงานเสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อยุบสภาองค์การ บริหารส่วนตำบลได้ หากเห็นว่าการดำเนินการนี้เป็นไปเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

นอกจากนั้น นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล ในการสอบสวนและ วิจัยเกี่ยวกับการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การ บริหารส่วนตำบล และให้ความ เห็นชอบข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งเป็นผู้อนุมัติร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีหรือร่างข้อ บัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

2. การกำกับดูแลโดยผู้ว่าราชการจังหวัด

สำหรับการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดนั้น ผู้ว่าราชการจังหวัดมี อำนาจยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายอำเภอได้รายงานเสนอความเห็นมา โดยผู้ว่า ราชการจังหวัดต้องแสดงเหตุผลไว้ในคำสั่งด้วย และเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องมีการเลือกตั้งสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ภายใน 45 วัน

นอกจากนี้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายก องค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ้นจากตำแหน่ง ตามคำเสนอแนะของนายอำเภอได้ หากสอบสวนแล้วปรากฏว่าบุคคล ดังกล่าวมีพฤติกรรม กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือ ละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการณ์ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง

ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการสอบสวนและวิจัยเกี่ยวกับการสิ้นสุด สมาชิกภาพของ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อ บัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ที่นายอำเภอไม่อนุมัติ แต่สภา องค์การบริหารส่วนตำบลมีมติยืนยันร่างข้อบัญญัตินั้น รวมทั้งเป็นผู้อนุญาตให้ข้าราชการในสังกัดไป ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วน ตำบลเป็นการชั่วคราว



คุณค่าและความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. คุณค่าขององค์การบริหารส่วนตำบลกับการพัฒนาประชาธิปไตย

การบริหารการปกครองของประเทศไทยตามโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน ประกอบด้วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านมาการบริหารการปกครองของไทยมักรวมศูนย์อำนาจไว้ที่การบริหารราชการ ส่วนกลาง ทำให้การปกครองท้องถิ่นของไทยมีความอ่อนแอ และส่งผลให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาให้กับท้องถิ่นได้มากนัก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีขนาดและรายได้ที่แตกต่างกัน การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขนาดที่แตกต่างกันนั้น ทำให้ระดับความใกล้ชิดกับประชาชนก็แตกต่างกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่มีระดับความใกล้ชิดกับประชาชนน้อยกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ดังนั้น องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่สุด จึงมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพัฒนาตำบล การตรวจสอบการกำกับดูแลได้ง่ายที่สุด ตลอดจนเป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในการระดมความรู้และความคิด การตัดสินใจวางแผนพัฒนา การดำเนินการ และการระดมทุน ทรัพยากร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองที่มีทั้งความเหมาะสมเชิงโครงสร้างขององค์กรและการมีส่วนร่วมของประชาชน

โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลมีคุณค่าต่อการพัฒนาการเมืองและประชาธิปไตยดังนี้

1) เป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในการเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นเข้าไปใช้อำนาจในการบริหารจัดการ การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สิน และการระดมทุนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น

2) ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านการเมืองในเรื่องของการกระจายอำนาจให้ กับท้องถิ่นในระดับตำบล การพัฒนาทางการบริหารของประชาชนโดยให้ประชาชนเป็นผู้บริหารให้เกิดความก้าวหน้าของชุมชนตนเอง ตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการบริหารกิจการของตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

3) ส่งเสริมการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นและตรวจสอบการทำงาน และการใช้สิทธิเข้าชื่อถอดถอนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่โปร่งใส ตามบทบาทหน้าที่ในการเลือกตั้ง กำกับควบคุม ตรวจสอบ และการถอดถอนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่โปร่งใส



2. คุณค่าองค์การบริหารส่วนตำบลกับการบริการสาธารณะและการพัฒนาพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นรูปแบบการปกครองที่สะท้อนการกระจายอำนาจให้ การปกครองพื้นฐานของประเทศโดยแท้จริง อันเป็นการสนองตอบต่อนโยบายการกระจายอำนาจสู่ ท้องถิ่นของรัฐบาลที่จะให้ อำนาจการบริหารงานแก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถ บริหารงานที่แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเองตาม อำนาจหน้าที่ และมีอิสระในการตัดสินใจ ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่น

ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายก องค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจาก การเลือกตั้งทั้งหมด และองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีฐานะเป็น นิติบุคคลจึงมีความสามารถในการทำ นิติกรรมสัญญาโดยไม่ต้องผ่านทางราชการ เป็นผลทำให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความคล่องตัวในการดำเนินการ ขณะเดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบล ยังสามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าแต่ เดิม และผู้บริหารก็มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่มากขึ้น มีผลทำ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถสนอง ตอบต่อการแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้มากขึ้น อันทำให้ประชาชนในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลมีความพึงพอใจ

นอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ชนบทมีส่วนสำคัญในการ พัฒนาพื้นที่ในเขต ความรับผิดชอบทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งยังเป็นหน่วยปฏิบัติการ เชื่อมเครือข่ายหน่วยงานราชการต่างๆให้ทำงาน หรือบริการประชาชนในพื้นที่อย่างมีบูรณาการ

ปัญหาและแนวโน้มขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนอง ต่อ ความต้องการของประชาชนนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหาอยู่ ที่สำคัญคือ การมี ขนาดเล็ก ทั้งในแง่ของรายได้และบุคลากรน้อย รวมถึงปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบล

หลังจากที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้สภาตำบลได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนมาก เพราะเกณฑ์การ ยกฐานะนั้นต่ำมาก โดยสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยปีละ 150,000 บาทก็สามารถยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ จึงทำให้ขณะนี้ มีจำนวน องค์การบริหารส่วนตำบลถึง 6,500 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2550) ดังนั้น องค์การ



บริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีศักยภาพที่ต่ำในการพึ่งตนเองด้านการคลัง

การที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีรายได้น้อยทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ดี จะส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจสนองต่อการแก้ไขปัญหาหรือความต้องการ การของประชาชนในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ และส่งผลต่อเนื่องไปถึงศรัทธาของประชาชนที่มีต่อการดำรงอยู่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แม้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จะได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้มาก แต่ด้วยปัญหาด้านการพึ่งตนเองด้านการคลัง ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจดำเนินกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมาย กำหนดไว้ได้

นอกจากองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีปัญหาเรื่องของรายได้แล้ว ยังประสบปัญหาทางด้านบุคลากร คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย และความรู้ทางด้านการบริหารจัดการองค์กร ทำให้การปฏิบัติหน้าที่และการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหา คือ ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน นอกจากนี้ ในส่วนของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ประสบปัญหา คือ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากขาดความรู้ความสามารถทางด้าน การปฏิบัติงาน คนที่มีความรู้ความสามารถส่วนใหญ่ก็ไม่ต้องการเป็นพนักงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล

เนื่องจากระบบการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ทัดเทียมกับ ส่วนภูมิภาค ส่วนกลาง และบริษัทเอกชนทั่วไป ไม่สามารถดึงคนที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงานได้ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลขาดพนักงานที่มีความรู้และความสามารถ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ตรงกับสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลทำให้การทำงาน ไม่สอดคล้องกันหรือไม่สามารถประสานงานกันได้ดี

ในด้านของปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประชาชนทั่วไปยังไม่เข้าใจโครงสร้าง อำนาจหน้าที่และบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่งผลถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ ติดตามการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ การที่ประชาชนไม่เข้าใจถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทำให้เกิดความคาดหวังที่ไม่ถูกต้องว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีหน้าที่เช่นเดียวกับส่วนราชการ จึงมีข้อเรียกร้องให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการต่าง ๆ เช่นเดียวกันกับส่วนราชการโดยไม่เข้าใจว่าข้อเรียกร้องนั้น



อยู่นอกเหนือ อำนาจหน้าที่และศักยภาพด้านการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อข้อเรียกร้องจำนวนมากของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ ได้รับการตอบสนอง นำมาซึ่งการเสื่อมศรัทธาของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

2. แนวโน้มขององค์การบริหารส่วนตำบล

การที่ประเทศได้มีความพยายามจะปฏิรูปการเมือง มีการกำหนดให้เรื่องการกระจายอำนาจเป็นเรื่องสำคัญในรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2550 จึงทำให้การปกครองท้องถิ่นของไทยเป็นเรื่องได้รับความสนใจและกลายเป็นเรื่อง สำคัญ ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมาก ที่สุด ดังนั้น จึงได้รับการจับตามองจากหลายฝ่าย ทำให้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ และนำมาซึ่งความพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกิด ประสิทธิภาพในการบริหารงานมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าด้วยความพยายามที่จะพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้เห็นทิศทางขององค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้

1) แนวโน้มฝ่ายบริหารมีความเข้มแข็งขึ้น หลังจากที่รัฐสภาได้ผ่านพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 นอกจากจะทำให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน แล้ว ยังกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกับนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลใหม่ ให้สามารถอภิปรายการทำงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ แต่จะลงมติไม่ไว้วางใจหรือลงมติถอดถอนออกจากตำแหน่งไม่ได้ นอกจากนี้ การลงมติไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบในร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของสภาองค์การบริหารส่วน ตำบลไม่ส่งผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง แต่กฎหมายได้สร้างกลไกขึ้นมาประนีประนอมความสัมพันธ์นี้ ฉะนั้น ผลของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 จะทำให้ฝ่ายบริหารหรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเข้มแข็งขึ้น ฟังพาเสียงสนับสนุนจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลน้อยลง

2) การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรงของประชาชน นอกจากจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความ เข้มแข็งขึ้นแล้ว ยังส่งผลดีต่อประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เพราะการเลือกตั้งผู้บริหารโดยตรงคนเดียวทำให้มีผู้สนใจที่จะอาสาเข้ามาทำ งานหรือมาสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้น และไม่จำเป็นต้องดูแลลูกที่มคคนอื่น ๆ ก็ก็สามารถเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ประชาชนจะมีตัวเลือกและมีทางเลือกในนโยบายเพิ่มมากขึ้น และเกิดความรับผิดชอบที่แน่นอน เมื่อการบริหารงานเกิดความผิดพลาด ประชาชนก็จะเข้าใจทันทีว่าเกิดจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 กำหนดให้คุณสมบัติของผู้สมัครนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีวุฒิการศึกษา สูงขึ้น ผู้สมัครนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากเดิมที่ไม่มีการกำหนด ทำให้ในอนาคตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาสูงขึ้น และมีความเป็นไปได้ว่าในอนาคตอาจจะมีการแก้ไขกฎหมายให้ผู้สมัครต้องมีวุฒิ การศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายเพิ่ม

นอกจากนี้มีความเป็นไปได้ที่หลาย ๆ ส่วนที่เกี่ยวข้องจะเข้ามาสนับสนุนองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการให้ความ รู้ มีองค์กรที่เข้าไปจัดหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะเน้นการให้ ความรู้ด้านวิสัยทัศน์ การบริหารจัดการองค์กร การริเริ่มสร้างสรรค์ หรืออาจมีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ มีหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่การคลังหรือเจ้าหน้าที่โยธาโดยเฉพาะ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรท้องถิ่นทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำมีความเป็นมืออาชีพเพิ่มมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

4) แนวโน้มที่จำนวนขององค์การบริหารส่วนตำบลจะลดลง เพราะในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 มีบทบัญญัติที่แสดงให้เห็นเจตนารมณ์ของผู้ตรากฎหมายว่าต้องการลดจำนวนของ องค์การบริหารส่วนตำบลลง โดยได้กำหนดให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลที่มี ประชากรไม่ถึง 2,000 คน รวมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีเขต ติดต่อกัน แต่ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

กฎหมายยังกำหนดให้อาจจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นเทศบาล บทบัญญัติตามกฎหมายดังกล่าวนี้ น่าจะมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาขององค์การ บริหารส่วนตำบลที่มีขนาดเล็กเกินไป ซึ่งปรากฏการณ์ในการลดจำนวนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ได้เกิดขึ้นทั่ว โลกไม่เฉพาะประเทศไทย เพราะเมื่อยุบรวมกันแล้วทำให้มีรายได้และบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ฉะนั้นในอนาคตจำนวนขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีแนวโน้มที่จะลดจำนวนลงและ จะมีประสิทธิภาพในการบริหารงานเพิ่มมากขึ้น

ดังที่ปรากฏในปัจจุบัน จากองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 6,744 แห่ง ในปี พ.ศ. 2550 เหลืออยู่เพียง 6,500 แห่ง มีทั้งถูกยุบและยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลหรือเทศบาลเมือง และมีแนวโน้มยกฐานะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การที่มีกฎหมายกำหนดให้ส่วนราชการต้องถ่ายโอนภารกิจหน้าที่งบประมาณและบุคลากรไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอนาคตองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่ส่งผล กระทบต่อชีวิตของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ประชาชนก็จะเข้า



มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในมิติ ของการเข้ามาติดตามตรวจสอบ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่องที่เป็น บริการสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง

5) แนวโน้มที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีภารกิจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น การดำเนินการ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการปกครองท้องถิ่นของไทยได้ดำเนินการใน หลายทาง ทางหนึ่งคือการเร่ง ถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบัญญัติของพระราช บัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายหลักในการพัฒนาการปกครอง ท้องถิ่น โดยที่กำหนดว่าภารกิจหน้าที่ใดบ้างที่จะถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงจะ ถ่ายโอนไปเมื่อใด หมายความว่าองค์การบริหารส่วนตำบลก็จะมีภารกิจหน้าที่และงบประมาณเพิ่ม มากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้มากขึ้น ซึ่ง จะนำมาสู่ความศรัทธาและการเข้าใจถึงความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีต่อประชาชน เพิ่มมากขึ้นด้วย

6) การที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์การบริหาร ส่วนตำบลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชนใน พื้นที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อหลายเรื่องไปกระทบ ความเป็นอยู่ของประชาชน ความต้องการในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การบริหารส่วน ตำบลของ ประชาชน อาจเริ่มด้วยการทักท้วง ติเตียนการทำงาน ก็คือการตรวจสอบการทำงานอย่าง หนึ่ง และเมื่อไม่เป็นผล จะเป็นบทเรียนให้ประชาชนทราบว่าผู้บริหารคนนี้หรือสภาองค์การบริหารส่วน ตำบล ชุดนี้ไม่ตอบสนองข้อเรียกร้องของประชาชน อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารหรือสมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการ เลือกลงครั้งต่อไป ด้วยสภาพการณ์หลายอย่างที่กล่าวมาข้างต้น จำส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น และจะพัฒนาไปสู่การมี ส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน นอกจากการตรวจสอบแล้วจะมีการพัฒนาต่อไป เป็นการมีส่วนร่วม ในการจัดทำแผนพัฒนา การเสนอแนะการทำงาน การลงมติถอดถอน เป็นต้น



3. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี

สภาพทั่วไป

(1) ที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภออุทุมพรไปทางทิศเหนือ ประมาณ 6 กิโลเมตร

(2) เนื้อที่

ตำบลหนองไธสง มีเนื้อที่ประมาณ 59 ตารางกิโลเมตร หรือ 36,875 ไร่

(3) ภูมิประเทศ

พื้นที่ทางกายภาพมีภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม 8 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1,2,4,6,7,10,11 และหมู่ที่ 14 เป็นที่เนินสูง 6 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 3,5,8,9,12 และหมู่ที่ 13 พื้นที่เหมาะแก่การเพาะปลูก ทำไร่ ทำนา มีคลองชลประทานผ่าน

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลดอนคา อำเภออุทุมพร

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลอุทุมพร อำเภออุทุมพร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลเจดีย์ อำเภออุทุมพร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองปรือ อำเภอเสนาขวัญ

(4) จำนวนหมู่บ้าน มี 14 หมู่บ้าน อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง เต็มหมู่บ้าน 14 หมู่บ้านโดยแยกพื้นที่การปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านคณสี	456	509	965	291
2	บ้านหนองไธสง	257	270	527	146
3	บ้านหนองกระทิง	407	465	872	334
4	บ้านหนองหลุม	271	279	550	161
5	บ้านห้วยหิน	330	313	643	196



หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
6	บ้านโคกสำโรง	303	333	636	172
7	บ้านดิ่งชัน	161	160	321	94
8	บ้านเกษตรสุข	270	257	527	168
9	บ้านหนองแหน	398	426	824	215
10	บ้านสระ	347	342	689	199
11	บ้านคอกวัวตะวันออก	333	361	694	246
12	บ้านเขาดาก้าว	368	420	788	209
13	บ้านพวน	298	306	604	168
14	บ้านหนองหลุมตะวันออก	197	224	421	127
รวม		4,396	4,665	9,061	2,726

จากสำนักบริหารการทะเบียน (กรมการปกครอง) ณ เดือน มกราคม 2559 มีความหนาแน่นเฉลี่ย 154 คน /ตารางกิโลเมตร

(5) ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 10,036 คน ผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านกลาง 975 คน

ประชากรที่แท้จริง 9,061 คน

จากสำนักบริหารการทะเบียน (กรมการปกครอง) ณ เดือน มกราคม 2559 มีความหนาแน่นเฉลี่ย 154 คน /ตารางกิโลเมตร

สภาพทางเศรษฐกิจ

(1) อาชีพ

ประชากรในตำบลหนองโองส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตร เช่น ทำสวน ทำไร่ ทำนา และรับจ้าง

แหล่งข้อมูล : ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2559

(2) หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- โรงแรม

1 แห่ง



- บัณฑิตวิทยาลัย 4 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม 8 แห่ง
- กลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม

สภาพสังคม

- (1) การศึกษา
 - โรงเรียนประถมศึกษา 7 แห่ง
 - วิทยาลัยการอาชีพอุทุมพร 1 แห่ง
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 2 แห่ง
 - ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน 3 แห่ง
- (2) สถาบันและองค์การทางศาสนา
 - วัด 9 แห่ง
 - สำนักสงฆ์ 1 แห่ง
- (3) การสาธารณสุข
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล 2 แห่ง
 - อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100
- (4) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - จุดตรวจประจำตำบล 1 แห่ง

การบริการพื้นฐาน

- (1) การคมนาคม
 - (1.1) ถนน
 - ถนนสายอุทุมพร - ด่านช้าง, ถนน ร.พ.ช., นอกจากที่กล่าวมาแล้วยังมีสายย่อย ๆ

ในพื้นที่อีกหลายสาย

- จำนวนถนนลูกรัง 51 สาย
- จำนวนถนนลาดยาง 12 สาย
- จำนวนถนนคอนกรีต 46 สาย
- (1.2) สะพาน
 - จำนวนสะพานคอนกรีต 7 แห่ง
 - จำนวนสะพานเหล็ก 3 แห่ง
- (2) การโทรคมนาคม
 - โทรศัพท์สาธารณะ 20 แห่ง



(3) การไฟฟ้า

- จำนวน 14 หมู่บ้าน ประชากรที่มีไฟฟ้าใช้ ประมาณ 99.%

(4) แหล่งน้ำ

- ประปาหมู่บ้าน 25 แห่ง
- คลองชลประทาน 2 สาย

ข้อมูลอื่น ๆ

(1) ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ป่าไม้
- แร่หินอุตสาหกรรม

(2) มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 1 รุ่น 399 คน
- อปพร. 3 รุ่น 435 คน

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง

(1) อัตรากำลัง

ประเภท	การศึกษา								รวม
	ประถมศึกษา		มัธยม/อาชีวะ		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
พนักงานส่วนตำบล	-	-	2	-	2	5	3	6	18
ลูกจ้างประจำ	-	-	1	-	-	1	-	-	2
พนักงานจ้าง	7	-	11	1	4	11	-	-	34
รวม	7	-	14	1	6	17	3	6	54



(2) ด้านงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

รายการ	รายได้(บาท)			
	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559 (ประมาณการ)
รายได้จากภาษีอากร	25,613,077.85	25,351,246.84	26,436,333.88	26,450,000
รายได้ที่ไม่ใช่ภาษีอากร	1,339,247.72	753,935	959,427.99	876,500
เงินอุดหนุนทั่วไป	12,420,099.44	8,876,883	9,067,542	10,058,600
เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	17,182,196.08	19,120,296	23,170,314	-
รวม	56,554,621.09	54,102,360.80	59,633,617.87	37,385,100

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Morse (1953, p.27) ให้ความเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับการถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

Strauss and Sayless (1960, p.119-121) ได้สรุปไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Applewhite (1965, p. 8) ให้ความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความสุขความสบายที่ได้รับจากการทำงานความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

Schermerhorn (1984, p. 230) ให้ความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายการจ้กระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Hornby (2000) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี เมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ



Wolman(1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation)

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึงพอใจ ชอบใจความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

วิรุฬห์ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึงความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลาแรงกาย แรงใจรวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุป มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสถานะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม



Korman (1977) (อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: หน้า 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่มความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Man ford (1972) (อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: หน้า 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

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

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

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

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงานความพึงพอใจในงาน เกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจาก Tavistock Institute มหาวิทยาลัยลอนดอน

ดังนั้น จากข้อความข้างต้น จึงสรุปความหมายและแนวคิดได้ว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างใน พัฒนิตา ทองไสย 2547, หน้า 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นนอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายเช่นความพึงพอใจคือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจหรือความพึงพอใจเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น Vroom กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผล



ที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองสอดคล้องกับเชลลีย์ (อ้างใน บุญเลิศ บุรณุปกรณ์.2546, หน้า 6) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทั้งสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่เป็นระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองของความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
- 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะดังนี้



ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (อ้างใน พัฒนิตา ทองไสย 2547, หน้า 25) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้มีเลทยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม



การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอรับรองผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2) วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3) การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

5.แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548: 8) การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ทันที หรือ ในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้นต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการ ลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับ



กับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการ แต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

ผู้ศึกษาได้สังเคราะห์แนวคิดเรื่องการบริการจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน พบว่า มีเรื่องที่น่าสนใจดังนี้

Verma (1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและ Penchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Weber(1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลชน ธนาพงศธร(2528) กล่าวว่าหลักการให้บริการได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด



4) หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ความสำคัญของการบริการ

ทรายทอง วรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์ ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิต และการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างพาสุก

2) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าเพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี



หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่าการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อความค่านึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้เกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในการบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ และของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูจอบในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง



4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่ทำให้ความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก

ลักษณะเด่น ๆ ของการบริการที่ดีตามที่อธิบายข้อต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่ง ๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่านรัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ ได้กล่าวว่า หน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

- 1) ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ศรัทธา และดึงดูดความสนใจ
- 2) การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงาน เพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
- 3) การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ
- 4) กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังเรื่องนี้ให้ดี
- 5) น้ำเสียงเจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

ถาวร โปธิสมบัติ (อ้างในกฤษณ์ ศุภนราพรพงศ์ 2548, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนหมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ



1) เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาท

2) หลักการบริการประชาชนการบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐในการให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพการให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ

3) หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับความบริการจากองค์กรของรัฐควรมีความสบายใจซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์กรของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่นการจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณและประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์กรของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์กรของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

สรุปได้ว่าการบริการประชาชน เป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาคมีความยุติธรรมและรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างในฤกษ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 38) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ



จากแนวคิดข้างต้นที่นำเสนอมาจะเห็นได้ว่าสิ่งที่นำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือคุณลักษณะของบริการสาธารณะทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการและคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการการวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ4ด้านดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra, 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไรซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ 1) ตัวบริการ (Services) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Client Groups) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client Groups)

Macullong (1983) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือหน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้



William Gilbert และ Guthrie (1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

- 1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากรค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรและ
- 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของปีเอมเวอร์มาอย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือการมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

Millett (1954) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางคือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantitative the right geographical location) Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้



5)การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536)กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือการที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11 – 14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1.ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย

การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการให้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายชั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นได้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน



2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่การวางแผนการเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหายเช่นการแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลยการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่นการรายงานการติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งจะต้องมี



การจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครึ่งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยเช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ตามดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกันดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนน้อม

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้นความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ



6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร

จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการ จะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการ จะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐเช่นมีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเป็นต้นดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วยโดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเช่นการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้นการลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อยการเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนดเมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสารเป็นต้นซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

ประยูร กาญจนกุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

- 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
- 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

- 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

- 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อให้การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ



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

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุมชน กาศสกุล (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการศึกษาวิจัย คือ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด ศึกษาศักยภาพ ขีดความสามารถ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในตำบลป่าแดด โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9348

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสถิติเชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า

- 1) เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่อายุที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
- 2) เพศ ระดับการศึกษา และอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด
- 3) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ประการ คือ
 - 3.1 สมาชิก อบต. มีความขัดแย้งกัน
 - 3.2 อบต. ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนงานต่าง ๆ
 - 3.3 อบต. ขาดการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงาน
 - 3.4 การจัดทำแผนงาน / โครงการไม่สามารถแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้



3.5 งบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานของ อบต.

จากผลการศึกษาข้างต้นมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) ควรให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และกฎระเบียบเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้แก่สมาชิก อบต. และประชาชนได้เข้าใจและรับทราบต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนการปลูกจิตสำนึกให้มีความสามัคคี

2) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น เสนอแนวคิด โครงการ แผนงาน ตลอดจนการดำเนินงาน เนื่องจากไม่มีใครจะทราบปัญหาได้เท่ากับคนในท้องถิ่นเอง

3) ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ที่ อบต. ได้จัดทำให้ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนจะได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

4) รัฐบาลควรจัดสรรเงินอุดหนุน และจัดสรรรายได้ที่มาจากการจัดเก็บภาษีให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อที่ อบต. จะได้งบประมาณเพียงพอในการพัฒนาตำบลต่อไป

นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในมุมมองขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงทดลอง เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นก่อนและหลัง การแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ความรู้ร่วมกันของประชาชนที่มารวมกันอย่างไม่เป็นทางการที่สภากาแพ โดยการเสริมสร้างความรู้ในประเด็นที่ประชาชนมีความจำเป็นต้องรู้ ได้แก่ 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น 2) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการดำเนินงานของ อบต. 3) ความรู้เกี่ยวกับการเลือกตั้งท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในการสัมภาษณ์ประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่เป็นตัวอย่างก่อนและหลัง การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น มีความรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับความรู้แลกเปลี่ยนความรู้อย่างไม่เป็นทางการจากการพบปะพูดคุยกันตามสภากาแพ จะทำให้ประชาชนได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการศึกษาพบว่าประชาชนสนใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการสูง เนื่องจากเป็นวิธีที่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในชุมชน จึงเหมาะสมที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จะนำมาขยายผลในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจอันจะเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป



พัฒนา ทองไสย(2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการสุ่มตัวอย่างเชิงระบบจากแต่ละหมู่บ้านโดยอาศัยบ้านเลขที่ ครึ่งเรือนละ 1 ตัวอย่าง รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 325 ราย ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ 1) รวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2) แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน และ 3) แบบสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อกับเทศบาล และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานคณะผู้บริหารเทศบาลสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ประชาชนเพศชายและหญิง อายุ อาชีพและระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานคณะผู้บริหารเทศบาลไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดินอยู่ในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับสูง ด้านการจัดหารายได้ แต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำในด้านที่เหลือเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการบริหารงานเทศบาล ด้านการปฏิบัติตามนโยบายหาเสียง ด้านการพัฒนาท้องถิ่นและด้านการสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชน

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหาร เทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และใช้



แบบสอบถามแบบปลายเปิดสอบถามประชาชนที่มีภูมิลำเนาในแขวงกาวิละ นครพิงค์ ศรีวิชัย และเมืองรายและภูมิลำเนาภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 976 ราย

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้านคือ ด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ด้านการปฏิบัติตามนโยบายและด้านผลงานของผู้บริหารในระดับ ปานกลาง และปัจจัยส่วนตัวซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนามีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือ เทศบาลนครเชียงใหม่ควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังต้องการให้ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในรูปแบบใหม่ คือ การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงให้ประชาชนทราบมากขึ้น

เรวัต (2543) ได้วิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัดพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การมากที่สุด รองลงมาคือในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์การปัจจัยทางด้านเพศอายุระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานต่างกันพนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการทำงานพนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรวิธีการสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างกันพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิรดี (2545) ศึกษาลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมมณเฑียร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งข่าวสารที่พนักงานได้รับมากที่สุด และยังเป็นแหล่งที่ให้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องและชัดเจนมากที่สุดด้วยเช่นกัน สำหรับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับพนักงานมากที่สุด คือ การสั่งงานด้วยตัวเอง เช่นเดียวกับวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่พนักงานพอใจมากที่สุด และในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสั่งงานแล้วพนักงานไม่เข้าใจ พนักงานจะไม่ทำงานนั้นจนกว่าผู้บังคับบัญชาจะชี้แจง และใช้วิธีปรึกษาผู้บังคับบัญชาโดยตรง และเมื่อพนักงานมีปัญหาในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน บุคคลแรกที่พนักงานจะเข้าไปขอคำแนะนำ คือ ผู้บังคับบัญชา ในการ



ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในโรงแรม พบว่า เดินเข้าไปคุยด้วยตนเอง เป็นวิธีการที่พนักงานใช้มากที่สุด ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่พนักงานพอใจมากที่สุด คือ เดินเข้าไปคุยด้วยตนเองเช่นกัน ในการศึกษาถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน และด้านการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา และในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแล้วพนักงานส่วนใหญ่ของโรงแรมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย



บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2559 ในแต่ละงาน ดังนี้

1.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	จำนวนผู้ให้บริการ 1,293 คน
1.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวนผู้ให้บริการ 326 คน
1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวนผู้ให้บริการ 2,825 คน
1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวนผู้ให้บริการ 1,546 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 ด้านข้างต้น ในปีงบประมาณ 2559

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่(Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง



2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 93 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 77 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 80 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 94 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอนโดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พัฒนิตา ทองไสย, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต, และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่1)สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2)สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3)สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index Of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า.60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ =.948

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้มหาวิทยาลัยฯให้นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาวิจัยธุรกิจ (Business Research) ในภาคเรียนที่ 1/2559 จำนวน 5 คน ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์และ จริยธรรมในการเก็บข้อมูล

5.สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจและใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	84.01– 100	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	68.01– 84.00	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	52.01– 68.00	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	36.01– 52.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	20.00 – 36.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ 76.20

สูตรการคำนวณร้อยละคะแนนความพึงพอใจของผลรวมทั้ง 4 ด้าน

= $\frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}$

$\frac{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ตามลำดับ จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละงานที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	64	64.00
	หญิง	36	36.00
	รวม	100	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
	21-30 ปี	0	0
	31-40 ปี	13	13.00
	41-50 ปี	51	51.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
51-60 ปี	34	34.00
60 ปีขึ้นไป	2	2.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	18	18.00
เกษตรกรรวม/ประมง	54	54.00
พนักงานบริษัทเอกชน	1	1.00
รับจ้างทั่วไป	14	14.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	2.00
อื่น ๆ	4	4.00
รวม	100	100.00
ผู้รับบริการประเภท		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
หน่วยงานเอกชน	0	0.00
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการฯ กี่ครั้ง/ปี		
1 - 2 ครั้ง/ปี	98	100.00
3 - 4 ครั้ง/ปี	2	0.00
5 - 6 ครั้ง/ปี	0	0.00
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	0	0.00
รวม	100	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานสุขภาพตำบลทั่วไปและสุขภาพโรงงาน	0	0.00
งานสุขภาพตำบลอาหารและสถานประกอบการ	0	0.00
งานอาชีพอนามัย	0	0.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม	0	0.00
งานเผยแพร่กิจกรรมด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อม	0	0.00
งานควบคุมมลพิษ	0	0.00
งานวิเคราะห์ผลกระทบและตรวจสอบติดตามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	0	0.00
งานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล	100	0.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประเภท ประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการ จำนวน 1 - 2 ครั้ง/ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ได้รับการบริการงานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2
 ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1.ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	4.56	0.76	มากที่สุด	2
2.ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3.68	1.28	มาก	6
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	4.40	0.57	มากที่สุด	3
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (เรียง ตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน)	4.84	0.37	มากที่สุด	1
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	4.00	0.70	มาก	4
6.ระยะเวลาการให้บริการงานสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพมีความเหมาะสมตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	3.92	0.64	มาก	5
รวม	4.23	0.29	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$ S.D. = 0.29) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความ



เสมอภาคเท่าเทียมกัน) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น	4.32	0.85	มากที่สุด	4
2.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อการให้บริการของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.52	0.51	มากที่สุด	2
3.ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	3.96	0.61	มาก	6
4.ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และเว็บไซต์	4.36	0.63	มากที่สุด	3
5.การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.04	1.09	มาก	5
6.ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิกสภา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	4.68	0.55	มากที่สุด	1
รวม	4.31	0.30	มากที่สุด	



จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$ S.D.=0.30) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิกสภา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ็งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4
ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	4.92	0.27	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.96	0.20	มากที่สุด	2
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	0.49	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.16	0.68	มาก	6
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.76	0.43	มากที่สุด	4
รวม	4.74	0.16	มากที่สุด	



จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.74$ S.D.=0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 5
ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.92	0.27	มากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	4
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.88	0.33	มากที่สุด	3
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.92	0.19	มากที่สุด	1
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.52	0.51	มากที่สุด	5
7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.48	0.51	มากที่สุด	6
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.32	0.69	มากที่สุด	7
รวม	4.70	0.12	มากที่สุด	



จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$ S.D.=0.12) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6
 ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.29	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.31	0.30	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.16	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.70	0.12	มากที่สุด	2
รวม	4.49	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$ S.D.= 0.13) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก



งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	74	92.00
หญิง	6	8.00
รวม	80	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
21-30 ปี	7	12.00
31-40 ปี	6	8.00
41-50 ปี	27	32.00
51-60 ปี	27	32.00
60 ปีขึ้นไป	13	16.00
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	8.00
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	16	20.00
เกษตรกร/ประมง	38	48.00
พนักงานบริษัทเอกชน	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	19	24.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	80	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการประเภท		
ประชาชนทั่วไป	80	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
หน่วยงานเอกชน	0	0.00
รวม	80	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการฯ จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
1 – 2 ครั้ง/ปี	74	92.00
3 – 4 ครั้ง/ปี	6	8.00
5 – 6 ครั้ง/ปี	0	0.00
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	0	0.00
รวม	80	100.00
ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานรักษาความสงบเรียบร้อยฯ	13	16.00
งานตรวจสอบควบคุมและดำเนินการตามกฎหมายฯ	0	0.00
งานจัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอยฯ	0	0.00
งานช่วยชีวิตเหตุฉุกเฉินหน่วยกู้ชีพ กู้ภัย	19	24.00
งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจตราความเรียบร้อยในชีวิตฯ	19	24.00
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ	29	36.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และอายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประเภทประชาชนทั่วไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการฯ จำนวน 1 – 2 ครั้ง/ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 ส่วนใหญ่เคยขอรับบริการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8
ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานเทคนิคหรืองาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.08	0.90	มาก	6
2. ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการงาน เทคนิคหรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.51	มากที่สุด	3
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานเทคนิค หรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.92	0.48	มากที่สุด	2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการงานเทคนิคหรืองานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย (เรียงตามลำดับก่อน- หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.96	0.21	มากที่สุด	1
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงาน เทคนิคหรืองานป้องกันฯ	4.44	0.85	มากที่สุด	5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการงานเทคนิค หรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.48	0.84	มากที่สุด	4
รวม	4.61	0.30	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$ S.D.=0.30) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเป็น



ธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานเทคนิคหรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานเทคนิค

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน ได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น	4.64	0.82	มากที่สุด	6
2. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.88	0.67	มากที่สุด	4
3. ความสะดวกในการขอรับบริการตาม ช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	4.88	0.65	มากที่สุด	3
4. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บบอร์ด	4.80	0.62	มากที่สุด	5
5. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.96	0.25	มากที่สุด	2
6. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิก สภา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	5.00	0.00	มากที่สุด	1
รวม	4.86	0.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$ S.D. = 0.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิกสภา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10
 ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.84	0.37	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.92	0.27	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.72	0.79	มากที่สุด	6
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.96	0.20	มากที่สุด	2
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.92	0.40	มากที่สุด	4
รวม	4.89	0.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$ S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 11
 ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.84	0.34	มากที่สุด	7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ	4.92	0.25	มากที่สุด	3
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	5.00	0.00	มากที่สุด	1
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด	8
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.92	0.30	มากที่สุด	5
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.88	0.46	มากที่สุด	6
7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.92	0.27	มากที่สุด	4
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.96	0.32	มากที่สุด	2
รวม	4.91	0.10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$ S.D. = 0.10) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12
 ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม
 ของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.30	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.19	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.15	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.10	มากที่สุด	1
รวม	4.81	0.08	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกัน
 และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับ
 มากที่สุด ($\bar{X}=4.81$ S.D.= 0.08) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้าน
 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 13
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	62	62.00
หญิง	38	38.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	5.00
21-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	11	11.00
41-50 ปี	45	45.00
51-60 ปี	34	34.00
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	9.00
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	18	18.00
เกษตรกร/ประมง	71	71.00
พนักงานบริษัทเอกชน	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	2	2.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	100	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการประเภท		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
หน่วยงานเอกชน	0	0.00
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี		
จำนวนที่ครั้ง/ปี		
1 – 2 ครั้ง/ปี	97	97.00
3 – 4 ครั้ง/ปี	3	3.00
5 – 6 ครั้ง/ปี	0	0.00
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	0	0.00
รวม	100	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ชำระภาษีบำรุงท้องที่	53	52.00
ชำระเสียภาษีป้าย	14	13.70
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	3	2.90
ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	32	31.40
รวม	102	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ 1 – 2 ครั้ง/ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00 ส่วนใหญ่ได้รับการบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14
 ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.58	0.76	มากที่สุด	2
2. ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.40	0.95	มากที่สุด	5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.65	0.79	มากที่สุด	1
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.50	0.84	มากที่สุด	4
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนของงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.34	1.05	มากที่สุด	6
6. ระยะเวลาการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.52	0.87	มากที่สุด	3
รวม	4.49	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$ S.D. = 0.63) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15
 ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน ได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น	4.36	1.03	มากที่สุด	6
2. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามฯ	4.75	0.68	มากที่สุด	1
3. ความสะดวกในการขอรับบริการงานจัดเก็บ รายได้หรือภาษีตามช่องทางต่าง ๆ เช่น จุด ชำระ ณ สำนักงาน/ที่ทำการ จุดชำระฯ	4.62	0.78	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี เช่น จุด ชำระ ณ สำนักงาน/ที่ทำการ จุดชำระฯ	4.49	0.81	มากที่สุด	4
5. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.62	0.79	มากที่สุด	3
6. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิก สภา บุคลากรเจ้าหน้าที่ ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	4.48	0.79	มากที่สุด	5
รวม	4.55	0.67	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{x} = 4.55$ S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ
ให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามฯ
รองลงมาคือ ความสะดวกในการขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีตามช่องทางต่าง ๆ เช่น จุด
ชำระ ณ สำนักงาน/ที่ทำการ จุดชำระฯ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16
 ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	4.75	0.68	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.74	0.69	มากที่สุด	3
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็ม ใจ และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.76	0.68	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.48	0.92	มากที่สุด	6
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.69	มากที่สุด	4
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	4.59	0.83	มากที่สุด	5
รวม	4.67	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{x}=4.67$ S.D.= 0.66) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
 มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ความสุภาพ
 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 17
 ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.66	0.78	มากที่สุด	7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ	4.72	0.69	มากที่สุด	4
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.66	0.71	มากที่สุด	6
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.68	0.70	มากที่สุด	5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.75	0.68	มากที่สุด	2
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.77	0.67	มากที่สุด	1
7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.73	0.69	มากที่สุด	3
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.72	0.69	มากที่สุด	4
รวม	4.71	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.71$ S.D.=0.66) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18
 ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม
 ของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.63	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.67	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.66	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.66	มากที่สุด	1
รวม	4.60	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$
 $S.D.=0.63$) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 19
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	48.00
หญิง	52	52.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
21-30 ปี	0	0.00
31-40 ปี	0	0.00
41-50 ปี	0	0.00
51-60 ปี	0	0.00
60 ปีขึ้นไป	100	100.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	2	2.00
เกษตรกร/ประมง	14	14.00
พนักงานบริษัทเอกชน	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	11	11.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	73	73.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	100	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการประเภท		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
หน่วยงานเอกชน	0	0.00
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการฯ จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
1 – 2 ครั้ง/ปี	100	100.00
3 – 4 ครั้ง/ปี	0	0.00
5 – 6 ครั้ง/ปี	0	0.00
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	0	0.00
รวม	100	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานสวัสดิการสังคม	60	60.00
งานสังคมสงเคราะห์	2	2.00
งานพัฒนาชุมชน	38	38.00
งานจัดระเบียบชุมชน	0	0.00
งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี	0	0.00
งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน	0	0.00
งานพัฒนาสตรีและเยาวชน	0	0.00
งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประเภทประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ขอรับบริการฯ จำนวน 1-2 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ได้รับการดำเนินงานสวัสดิการสังคม จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20
 ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.60	1.00	มากที่สุด	4
2. ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.95	มากที่สุด	1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.68	1.01	มากที่สุด	2
4. ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเหมาะสม)	4.17	1.19	มาก	5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.11	1.27	มาก	6
6. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.62	1.07	มากที่สุด	3
รวม	4.49	0.93	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$ S.D.=0.93) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21
 ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน ได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น	4.64	1.09	มากที่สุด	3
2. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อการให้บริการ ของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือ ติดต่อสอบถาม	4.51	0.99	มากที่สุด	6
3. ความสะดวกในการขอรับบริการตาม ช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	4.63	0.99	มากที่สุด	4
4. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ บริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และเว็บไซต์	4.52	1.09	มากที่สุด	5
5. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.73	0.96	มากที่สุด	1
6. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิก สภา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	4.70	1.00	มากที่สุด	2
รวม	4.62	0.93	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธสง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$ S.D. = 0.93) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ การเปิดรับ
ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม รองลงมาคือ ช่องทางการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิกสภา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22
 ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	4.61	0.98	มากที่สุด	6
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.76	0.99	มากที่สุด	3
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.95	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.76	0.63	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	1.02	มากที่สุด	5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.72	0.98	มากที่สุด	4
รวม	4.72	0.94	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ S.D.=0.94) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 23
 ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.76	0.95	มากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ	4.60	1.20	มากที่สุด	6
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.26	1.54	มากที่สุด	8
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.69	0.97	มากที่สุด	4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.74	0.96	มากที่สุด	2
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.48	0.99	มากที่สุด	7
7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.70	0.96	มากที่สุด	3
8. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.63	0.98	มากที่สุด	5
รวม	4.60	0.94	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$ S.D.=0.94) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24
 ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม
 ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.93	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.93	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.94	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.94	มากที่สุด	3
รวม	4.60	0.91	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$ S.D.= 0.91) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ



ตารางที่ 25 แสดงการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.49	89.80	มากที่สุด	3
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	4.81	96.20	มากที่สุด	1
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.60	92.00	มากที่สุด	2
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.60	92.00	มากที่สุด	2
รวม	4.62	92.50	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้ อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ งานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นคะแนน
ร้อยละ 92.50 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2559 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2)งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3)งานด้านรายได้หรือภาษี 4)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

3.งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

4.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ



จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพราะมีการออกหน่วยช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยแล้งในพื้นที่แจกจ่ายน้ำดื่มอุปโภคบริโภคแก่ประชาชน มีการจัดฝึกอบรบอาสาสมัคร ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อีกทั้งประชาชนในพื้นที่ยังได้กล่าวชมเชยคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาตำบลให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างเห็นได้ชัด อีกทั้งให้บริการ สาธารณะต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็วและให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี , งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ และภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 92.50



บรรณานุกรม

- กานดา จันทร์แย้ม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไอเดียเนลส์ไตร์.
- คณาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์. 2548. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด
- ชุมภูณัฐ กาศสกุล. 2546. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการเมือง และการปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. 2548. “ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงาน
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย.” การศึกษานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2534. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ เอส.เอ็ม.เอส.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. 2546. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหาร
เทศบาลนครเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรัชญา รูปทอง. 2532. ความต้องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัฒนิตา ทองไสย. 2547. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร
เทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภิญโญ สาธร. (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2533) : 88-92. “พฤติกรรมสื่อสารในองค์การ.” สุทธิปริทัศน์. 3
- เรวัตร์ สมบัติทิพย์. 2543. การติดต่อสื่อสารในองค์การ : กรณีศึกษาบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี
(ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- วันพิชิต ศรีสุข. 2554: กลยุทธ์การพัฒนาสังคมของปราชญ์ชาวบ้านจังหวัดบุรีรัมย์: กลยุทธ์ การ
พัฒนาสังคมของคนในชุมชนยุคใหม่ที่มีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอีกรูปแบบ
หนึ่ง.



วิชัย โถสุวรรณจินดา. 2535. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์, "การทำงานเป็นทีม." วารสารอรุณสวัสดิ์. (เมษายน 2536) : 78-80

วิมล เหมือนคิด. 2540. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สมยศ นาวิกการ. 2544. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาวดี แสนทวิสุข. 2543. สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เสนาะ ดิยาวาร์. 2541. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิรดี วรานิชสกุล. 2545. การสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา: โรงแรมมณเฑียร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อารี เพชรพุด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. ผู้รับบริการประเภท ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 1 – 2 ครั้ง/ปี 3 – 4 ครั้ง/ปี
 5 – 6 ครั้ง/ปี มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานสุขภาพทั่วไปและสุขภาพโรงงาน
 งานสุขภาพอาหารและสถานประกอบการ
 งานอาชีวอนามัย
 งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม
 งานเผยแพร่กิจกรรมด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อม
 งานควบคุมมลพิษ
 งานวิเคราะห์ผลกระทบและตรวจสอบติดตามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม
 งานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจควรปรับปรุง

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2.ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ						
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ						
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
6.ระยะเวลาการให้บริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมี ความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น						
2.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจงรายชื่อ และเบอร์ติดต่อการให้บริการของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
3.ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด						
4.ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และเว็บบอร์ด						
5.การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
6.ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิกสภา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี						
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ						
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
4.ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ						
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ						
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจโดย
โครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. ผู้รับบริการประเภท ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 1 – 2 ครั้ง/ปี 3 – 4 ครั้ง/ปี
 5 – 6 ครั้ง/ปี มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงตามกฎหมายว่าด้วยการรักษา
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 งานตรวจสอบควบคุมและดำเนินการตามกฎหมายท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง
 งานจัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอย และกิจการค้าที่นำรังเกียจ
และเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 งานช่วยชีวิตเหตุฉุกเฉิน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย
 งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจสอบตราความเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน
 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ ขอความช่วยเหลือ
ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจควรปรับปรุง

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ขั้นตอนการให้บริการงานเทคนิคหรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2.ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการงานเทคนิคหรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานเทคนิคหรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานเทคนิคหรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานเทคนิคหรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละขั้นตอน						
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการงานเทคนิคหรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						

ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น						
2.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม						
3.ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด						
4.ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และเว็บบอร์ด						
5.การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
6.ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิกสภา ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ						
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี						
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ						
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						
4.ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ						
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ						
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจโดย
โครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. ผู้รับบริการประเภท ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวนกี่ครั้ง/ปี
เช่น การประเมินเพื่อกำหนดค่าภาษี การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ชำระค่าอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
(ค่าอากรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมจำหน่ายเนื้อสัตว์ ค่าธรรมเนียมเก็บขยะ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบการค้า
ค่าตรวจแบบแปลนตามกฎหมายควบคุมอาคาร)
 1 – 2 ครั้ง/ปี 3 – 4 ครั้ง/ปี
 5 – 6 ครั้ง/ปี มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี
6. ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ชำระภาษีบำรุงท้องที่
 ชำระเสียภาษีป้าย
 ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
 ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
 อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจควรปรับปรุง

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2.ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี						
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี						
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนของงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี						
6.ระยะเวลาการให้บริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น						
2.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
3.ความสะดวกในการขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีตามช่องทางต่าง ๆ เช่น จุดชำระ ณ สำนักงาน/ที่ทำการ จุดชำระบริการเคลื่อนที่ และชำระผ่านทางธนาคาร						
4.ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี เช่น จุดชำระ ณ สำนักงาน/ที่ทำการ จุดชำระบริการเคลื่อนที่ และชำระผ่านทางธนาคาร						
5.การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
6.ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิกสภาบุคลากรเจ้าหน้าที่ ได้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี						
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ						
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						
4.ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ						
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ						
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจโดย
โครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. ผู้รับบริการประเภท ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 1 – 2 ครั้ง/ปี 3 – 4 ครั้ง/ปี
 5 – 6 ครั้ง/ปี มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานสวัสดิการสังคม
 งานสังคมสงเคราะห์
 งานพัฒนาชุมชน
 งานจัดระเบียบชุมชน
 งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
 งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน
 งานพัฒนาสตรีและเยาวชน
 งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี
 อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจควรปรับปรุง

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2.ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)						
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
6.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น						
2.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อการให้บริการของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
3.ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์						
4.ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และเว็บไซต์						
5.การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
6.ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น สมาชิกสภาผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี						
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ						
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
4.ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ						
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ						
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
8.ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจโดย
โครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



ภาระงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ





ภาระงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย





ภาระงานด้านรายได้หรือภาษี





ภาระงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม





ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

ภาระงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

นายสถิต ยศศักดิ์ศรี หมู่บ้านคอกวัวตะวันตก หมู่ที่ 11

ภาระงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

นายทรงชัย แก้วโพธิ์พระ หมู่บ้านหนองไธ้ หมู่ที่ 2

ภาระงานด้านรายได้หรือภาษี

นางสาวอระสา ไพโรจน์บุญถึง หมู่บ้านคณสี หมู่ที่ 1

ภาระงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

นายฉลวย โพธิ์ศรีทอง หมู่บ้าน บ้านสระ หมู่ที่ 10



รายชื่อคณะผู้จัดทำ

ผศ.ไพศาล	บุรินทร์วัฒนา	อธิการบดี	ประธานที่ปรึกษาโครงการ
ผศ.ดร.สาลินันท์	บุญมี	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ที่ปรึกษาโครงการ
ดร.ศราวุธ	สังข์วรรณะ	ผู้ตรวจสอบและรับรองผลการประเมิน	
อาจารย์ทศพล	ปรีชาศิลป์	นักวิจัย	
นายภูเดช	ปลาเงิน	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวพัชรีกรรณ์	หาญกล้า	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวเพชรรา	กองม่วง	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวศันศนีย์	จอมปิ่น	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวศศิธร	แก้วกีฐร	ผู้ช่วยนักวิจัย	