



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร
อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีงบประมาณ 2566

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ. 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Descriptive Statistics) ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้


2.1 งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



อาจารย์ไชยวัฒน์ สมสงงค์

ผู้วิจัย

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภาพรวม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มต่อไป

อาจารย์ไชยวัฒน์ สมสอวงศ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย.....	13
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	13
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	14
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	17
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	17
2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ.....	19
2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น..	23
2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).....	27
2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร.....	33
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ	47
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	47
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล.....	50
3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล.....	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร.....	56
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ.....	57
4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน.....	58
4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร.....	59
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	74
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	74
5.2 อภิปรายผล.....	75
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	77
5.4 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย.....	78
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	84
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงานลงพื้นที่เก็บข้อมูล	
<u>ภาคผนวก ค</u> ตัวอย่างแบบสอบถามและผู้ดำเนินการวิจัย	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	60
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร จำแนกตามงาน.....	63
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	64
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในงานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม.....	65
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในงานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน.....	66
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	68
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน	69
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม	72
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ในรายด้าน.....	73
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ในรายด้าน.....	76
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรในภาพรวมและรายด้าน	79
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลเบญจขรในภาพรวม	80

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	15
ภาพที่ 2	ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร	34
ภาพที่ 3	แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร	35

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาและความท้าทายของประเทศไทยตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาและปฏิรูปประเทศที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับการกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น คือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขของประเทศไทยให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน และการพัฒนาความเข้มแข็งของท้องถิ่นตามรูปแบบการปกครองในระบอบประชาธิปไตยในพื้นที่ให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา ความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ” ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง (2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความสามารถในการแข่งขัน (3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านพัฒนาและเสริมสร้าง ศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม (5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ (6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งในยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 6 มีประเด็นที่สำคัญ คือ ภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ส่งเสริมการกระจายอำนาจ และสนับสนุนบทบาทชุมชนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล โดยเปิดโอกาสให้มีการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมีระบบภาษีและรายได้ของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม สามารถพัฒนารายได้และทุนเพื่อดำเนินกิจกรรมในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ร่วมกับชุมชนท้องถิ่นมุ่งผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการของคนทุกกลุ่มทุกวัย และทุกเพศสภาวะในท้องถิ่น โลกในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่รวดเร็วหลากหลาย และรุนแรง ซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงก็คือ “กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” ประเทศไทยในฐานะส่วนหนึ่งของประชาคมโลกก็ได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดในทุกมิติทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นทั้งโอกาส กับดัก และความท้าทายที่ประเทศไทยต้องผ่านไปให้ได้ ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องปรับตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ก้าวเดินต่อไปของประเทศไทยเราจะต้องระเบิดจากข้างใน ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในและการดำเนินการพัฒนาประเทศตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พร้อมกับการเชื่อมโยงไปสู่ประชาคมโลกเพื่อก้าวสู่ความเป็นสากล กลไกที่มีความสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนประเทศ คือ

กลไกประชารัฐที่จะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยอาศัยส่วนร่วมจากทุกภาคฝ่าย ทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อสารมวลชน ประชาชน และภาคเอกชน ที่จะต้องสานพลังความร่วมมือ ผนึกกำลังขับเคลื่อนประเทศไทยภาครัฐจะต้องปรับตัวให้เข้ากับเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัลโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเปิดกว้างและเชื่อมโยงกันเป็นภาครัฐที่มีสมรรถนะสูงสู่ประเทศไทย 4.0 บทบาทของท้องถิ่น ในการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0ท้องถิ่น ในฐานะกลไกหลักกลไกหนึ่ง ซึ่งมีบทบาทสำคัญยิ่งในการดำเนินการ คำถามสำคัญสำหรับท้องถิ่น คือ 1) จะบริหารจัดการเพื่อเตรียมตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างไร 2) จะมีบทบาทในการขับเคลื่อนประเทศไทยอย่างไร ประการแรก คือ การพัฒนาทุนมนุษย์ โดยการสร้างคนในท้องถิ่นให้มีศักยภาพ ความรู้และทักษะ เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีสำนักรักท้องถิ่น ดำเนินชีวิตด้วยความพอเพียง และมีคุณธรรมจริยธรรม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างคนไทย 4.0 เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตนอกจากนี้ท้องถิ่นยังมีบทบาทในการส่งเสริม Local Start Up ในอดีตที่ผ่านมาธุรกิจหน้าใหม่จำนวนไม่น้อยต้องเผชิญหน้ากับ การทำมาก-ได้น้อย ท้องถิ่นจึงต้องมีบทบาทในการส่งเสริม Local Start Up ให้ดำเนินธุรกิจ ทำน้อย-ได้มากโดยขับเคลื่อนธุรกิจด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยมีท้องถิ่นทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ส่งเสริม สนับสนุน และแสวงหาโอกาส นอกจากนี้โครงสร้างทางเศรษฐกิจของไทยวางอยู่บน 3 เสาหลัก คือ การเกษตร (Farmer) อุตสาหกรรม (Industry) และการบริการ (Service) ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนทางเศรษฐกิจ และเป็นโอกาสพัฒนาไปสู่ การเป็น Smart Farmer, Smart Industry, และ Smart Service โดยจุดแข็งและจุดขายของสังคมไทย ประกอบด้วย การมีใจรักบริการ ความหลากหลายทางชีวภาพ และความหลากหลายทางวัฒนธรรมโดยท้องถิ่นต้องพัฒนาตนเองให้เป็นท้องถิ่นที่เข้มแข็ง ควบคู่ไปกับการส่งเสริมประชาชนให้เป็นประชาชนที่เข้มแข็ง เพื่อร่วมกันพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด รวมพลังเพื่อขับเคลื่อนในระดับภาค ซึ่งต้องผนึกกำลังสร้างเครือข่ายการพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่“ประเทศไทย 4.0” ประการที่สอง ท้องถิ่นจะต้องเชื่อมโยงสู่ประชาคมโลก พัฒนาตนเองให้มีมาตรฐานอยู่ในระดับสากล โดยคุณลักษณะของท้องถิ่น 4.0 นั้น ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ 1.Moral ท้องถิ่นจะต้องมีธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบ ได้มีมาตรฐานเป็นธรรมเพื่ออำนวยความสะดวก และมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินงาน 2.Active ท้องถิ่นจะต้องมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงพร้อมเรียนรู้มุ่งผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพ 3.Creativeท้องถิ่นจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ บนฐานความรู้ คิดนอกกรอบริเริ่ม ต่อยอดเพื่อสร้างนวัตกรรมบริหารจัดการ และการบริหารจัดการสาธารณะ 4.Strong ท้องถิ่นจะต้องมีความเข้มแข็งในตนเอง ทั้งในการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะให้ได้มาตรฐาน มีสถานภาพทางการคลังที่มีเสถียรภาพ และมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561)

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น(Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้การให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่น ถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใดๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัย แห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization) คือ การจัดระเบียบการปกครองซึ่งรัฐหรือส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง ซึ่งเดิมราชการบริหารส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น โดยราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลเท่านั้น ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการ ซึ่งสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น เป็นที่ทราบและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดตั้งขึ้นโดยมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันทั่วประเทศแต่ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปอาจจะมีหลายประเภท ก็ได้ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วน

จังหวัด (อบจ.) เทศบาล (นคร/เมือง/ตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ คือ จะมีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้ง รูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณเป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะหรือองค์ประกอบบางประการแตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไป ความแตกต่างนี้สืบเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้นๆ เอง เช่น เป็นท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจมากเป็นท้องถิ่น ที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น หรือเป็นท้องถิ่นที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมีนักท่องเที่ยว จำนวนมาก เป็นต้น โดยลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้นทำให้การใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปไม่เหมาะสม ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการคิดค้นหารูปแบบการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษของประเทศไทยจะมีอยู่ ด้วยกัน 2 ประเภท คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป การปกครองท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการ บริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ซึ่งรัฐธรรมนูญไทย ปีพ.ศ. 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดภารกิจของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การจัดบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ การจัดการศึกษา การสาธารณสุข การจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งบัญญัติหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองท้องถิ่นอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 250 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพ.ศ. 2560 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ โดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่และส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลง ไปจากเดิมกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบ การจัดบริการสาธารณะในระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบ การดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแล การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้านและส่วนใหญ่ไม่ใช่

บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค จึงนับว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในทางที่ดีขึ้นมาโดยตลอด แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐาน และวิธีการของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียง สนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบเกิดความห่วงหาและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหา และความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเอง และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิธีการของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบันโดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเองซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการขึ้นาจารัฐบาลมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงิน การคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการเมืองการปกครองของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกลิทธิในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2548)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกันไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย เศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะ

ท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่าเช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นทั้งในด้านการพัฒนาพื้นที่ การจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตย ที่รากฐาน และนับตั้งแต่กระแสของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วง พ.ศ.2540 เป็นต้นมา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปรับตัวและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ นอกจากนั้นด้วยบริบทใหม่ของประเทศและสถานการณ์โลกได้กลายเป็นภาวะคุกคามและความท้าทายใหม่ของผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภัยพิบัติ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งความขัดแย้งทางการเมือง ซึ่งประเด็นเหล่านี้มีผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ภายใต้บริบทเหล่านี้ผู้นำและบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการใหม่ในการทำงาน เพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมโลก Digital Economy บนพื้นฐานของการพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบ Digital & Innovation for Green Society ตามกระแสหลักสากลในบริบทประเทศไทย พร้อมด้วยการปรับระบบคิดให้ทันต่อพัฒนาการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งคือหัวใจ เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัลตามมาตรฐานสากล อันเป็นจุดมุ่งหมายเชิงวิสัยทัศน์ในการพัฒนาเพื่อก้าวสู่สังคมยั่งยืน Smart City

การกระจายอำนาจการปกครองของไทยได้ให้อิสระทางการปกครองของท้องถิ่นอย่างมาก เพื่อให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้แสดงบทบาทการพัฒนาของตนให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญกับประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมทั้งทางการเมืองและการบริหารมากขึ้น การกระจายอำนาจเป็นแนวคิดที่ต้องการให้รัฐมีทั้งความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) และมีการพัฒนา(Development)เพื่อให้มีความเป็นประชาธิปไตยในกระบวนการสร้างประชาธิปไตยก็ให้มีการกระจายอำนาจที่เป็นกลไกหนึ่งในการนำไปสู่เป้าหมาย โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในระดับท้องถิ่น ปัจจุบันนี้หลายพื้นที่จึงมีการบริหารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น เกิดเป็นนวัตกรรมท้องถิ่นที่หลากหลาย กลไกของท้องถิ่นจะมีส่วนสำคัญอย่างมากในการช่วยจัดทำบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีการประสานความขัดแย้งต่างๆในท้องถิ่นลงได้ (นันธิดา จันทรศิริ, 2558)

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเพียงประเทศเดียว ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาทุกประเทศมีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการเกิดความ

พึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของภาครัฐส่วนหนึ่งจะประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะต้องวัดความรู้สึก แตกต่างจากการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่จะวัดจากผลกำไรขาดทุนที่เกิดจากการดำเนินการตลอดทั้งปีซึ่งจะแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง แต่การประเมินความพึงพอใจอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะมาใช้กับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะโดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานสำคัญของภาครัฐส่วนหนึ่ง คือ การมุ่งส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ไม่ว่าจะปฏิเสธได้ว่าระบบราชการ ซึ่งเป็นแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดั้งเดิมไม่ได้เป็นหนทางเดียวที่จะแบ่งแยกสินค้า (Goods) และบริการต่างๆ (Services) ขณะที่การจัดการภาครัฐแนวใหม่เน้นกลไกตลาดและระบบการจัดการที่มีความยืดหยุ่นในการส่งมอบบริการสาธารณะมากขึ้น ในอีกด้านหนึ่งทั้งมุมมองในทางรัฐประศาสนศาสตร์ และความรู้ความเข้าใจของคนส่วนใหญ่มองว่า รัฐบาล นักการเมือง ข้าราชการระดับสูง เป็นผู้คิดและตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการบริการสาธารณะต่างๆ แต่เพียงฝ่ายเดียวในรูปของนโยบายสาธารณะ และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขณะที่ประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการสาธารณะนั้นๆ ซึ่งข้อเท็จจริงคือการบริการสาธารณะเหล่านั้นอาจจะมีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เนื่องด้วยสภาพบริบทและปัญหาแต่ละชุมชนท้องถิ่นแตกต่างกันไป นับตั้งแต่ศตวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา กระแสการบริหารงานภาครัฐให้ความสนใจกับกรอบแนวคิดการดำเนินการที่เรียกว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนเสียจนมีผลให้การจัดการภาครัฐแนวเก่า (Old Public Administration) เกิดความบกพร่องล่าช้า และไม่สามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองพลวัตของการเปลี่ยนแปลงได้ อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกันการจัดการภาครัฐแนวใหม่มุ่งเน้นไปที่การจัดการแบบธุรกิจเอกชน ทั้งยังลดทอนและพุ่งเป้าไปที่การกระจายอำนาจของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งละเลยความจริงที่ว่าประชาชนนั้นไม่ใช่ลูกค้า หากแต่เป็นพลเมืองที่มีความห่วงใยในประโยชน์สาธารณะและมีจิตบริการสาธารณะอยู่ในตนเอง ซึ่งข้อสมมุติฐานดังกล่าวเป็นหัวใจของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ที่ให้ความสำคัญกับความเป็นพลเมือง (Citizenship) จึงอาจกล่าวได้ว่า

กรอบแนวคิดของรัฐประศาสนศาสตร์แบบเดิมไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการของสังคมระบอบประชาธิปไตย เช่นในปัจจุบันแล้ว แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง (Civic Public Administration) จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้ โดยสนับสนุนการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการบ้านเมือง เพื่อให้การดำเนินการทางสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและยังเป็นแนวทางการแก้ไขยุทธธรรมาภิบาลที่ยืดเยื้อมานาน ประกอบกับมุ่งสร้างให้มีการปกครอง ตนเอง (Self-Government) อันเป็นแนวทางประชาธิปไตยที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนกลายเป็น “พลเมือง” ได้อย่างเต็มภาคภูมิ การที่ประชาชนมีสำนึกพลเมืองและเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การบริหารงาน บ้านเมืองเพิ่มมากขึ้นถือเป็นนิมิตหมายที่ดีในสังคมไทย ทว่าวัฒนธรรมความเป็นไทยที่ฝังลึกมาช้านานควรได้รับการเปลี่ยนแปลงด้วย เพื่อเพิ่มความเป็นพลเมืองของประชาชนไทยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมเป็น พื้นเพที่สำคัญในการสนับสนุนการบริหารภาครัฐไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่าง รัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการ กระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่นและ สามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนด กรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการโดยยังคงรักษาความ เป็นรัฐเดี่ยว และความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้ส่วนท้องถิ่น เข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลาง และบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาด และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่น ในด้านนโยบาย และด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ สาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และ รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กร ปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการ

รักษาความสงบเรียบร้อย 4)ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5)ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนสำคัญในการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อย่างตรง เป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครอง ระบบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหาและร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการ กำหนดนโยบายการปกครอง การบริการ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง โดยจัดทำแผนและ ดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านแหล่งน้ำ ด้านการเมือง ด้านการให้บริการ และ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาท อันสำคัญยิ่งต่อการ ดำรงชีวิตของประชาชน อีกทั้งมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะดำเนินงานโดยยึดผลประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ทั้งในการแก้ปัญหาการตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตของ ประชาชน และการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ข้างต้นจะทราบ ได้จากชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยรับทราบได้จากเจตคติที่ดีและความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน โดยประชาชนเป็นศูนย์กลางและเพื่อประชาชน ในท้องถิ่น จึงมีหน้าที่ดำเนินงานภายในให้บรรลุวิสัยทัศน์ ตามยุทธศาสตร์ชาติ ทั้ง 6 ด้าน ภายในกรอบ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2542 ตามมาตราต่างๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ที่ต้องทำ เช่น การจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คຸ້ມຄອງ ດູແລ ແລະ ບຳນຸ່ງຮັກສາ ທຣຸຢາກຣຣຸມຊາຕີແລະສິ່ງແວດລ້ອມ ມາຕຣາ 68 ມີໜ້າທີ່ທີ່ອາດຳໃນເຂດຄວາມຮັບຜິດຊອບ ເຊັ່ນ ການໃຫ້ມີ ແລະ ບຳນຸ່ງສຳນັກທີ່ປະຊຸມ ການກິຣາ ການພັກຜ່ອນ ຍ່ອນໃຈແລະສວນສາຣຸນະ ສົ່ງເສີມໃຫ້ມີອຸດສາຣຸນ ໃນຄຣອບຄຣຸ້ວ ຄຸ້ມຄອງດູແລແລະຮັກສາທຣຸຢສິນອັນເປັນສາຣຸນສມບັດີຂອງແຜ່ນດິນ ໃຫ້ມີຕຣາດ ທຳເຫີຍເບຣື້ອ ແລະ ທຳຂຳມ າລຳນອກຈາກນີ້ ພຣະຣາຊບັດຖຸນຸຕີ ຍັງໄດ້ກຳນົດໃຫ້ອົງຄຳຣັບຣາຊບຳນັບ ມີອຳນາຈແລະໜ້າທີ່ ໃນການຈັດຣະບບການບຣິການສາຣຸນະ ເພື່ອປະໂຫຍຊັ້ນຂອງປະຊາຊນໃນທ້ອງຖິ່ນຂອງຕົນເອງຕາມມາຕຣາ 16 ອາທິເຊັ່ນ ການຈັດຳແນກພັດຖະນາທ້ອງຖິ່ນຂອງຕົນເອງ ການຈັດໃຫ້ມີແລະຄວບຄຸມຕຣາດ ທຳເຫີຍເບຣື້ອ ທຳຂຳມ ແລະ ທີ່ຈອດຣຸດ ການສັງຄມສງເຄຣາະຮຳ ແລະ ການພັດຖະນາຄຸນຄຳພຣີວິດເດັກ ສຕຣີ ຄນຊຣາ ແລະ ຜູ້ດ້ອຍໂອກາສ

การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติ และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่างๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในแต่ละพื้นที่นั้นๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของภาครัฐที่นำหลักการบริหารงานตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งบริหารจัดการโดยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบต่อ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่าต่อการดำเนินงาน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551) ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายและอ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมืองฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐ คือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management:NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่ โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ ฉะนั้นรัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549)

กฎหมายได้กำหนดภาระหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย และความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคม สงเคราะห์และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่นๆ ได้ตามสมควร ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบต่อใน ความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางการเมืองด้วยเช่นกัน ในการมุ่งเน้นการ

ตอบสนองต่อตัวแสดงที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหารภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการผู้เสียภาษี ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจนอกจากความรับผิดชอบของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548) ในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบ ภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒน่องค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศ และการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น การประเมินทั้ง 4 มิตินี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่า ต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

จากที่กล่าวมาในข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลซบมะกรูด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามกิจกรรมของงานบริการ หรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย คือ 1) ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่น และให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรงซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธรดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่าง

ได้รับบริการ และเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐาน ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการองค์กรปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านงานด้านสาธารณสุข

โดยในแต่ละงานทั้ง 4 ด้าน จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว จำนวน 4,482 คน

ประกอบด้วย 10 หมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านน้ำคำ	หมู่ที่ 6 บ้านซับพลู
หมู่ที่ 2 บ้านห้วยไคร้เหนือ	หมู่ที่ 7 บ้านเขาดินแดง
หมู่ที่ 3 บ้านเขาจานแก่น	หมู่ที่ 8 บ้านซับพลูเหนือ
หมู่ที่ 4 บ้านเบญจขร	หมู่ที่ 9 บ้านวังไหม
หมู่ที่ 5 บ้านชุมทอง	หมู่ที่ 10 บ้านน้อยเจริญสุข

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2566

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดง

ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

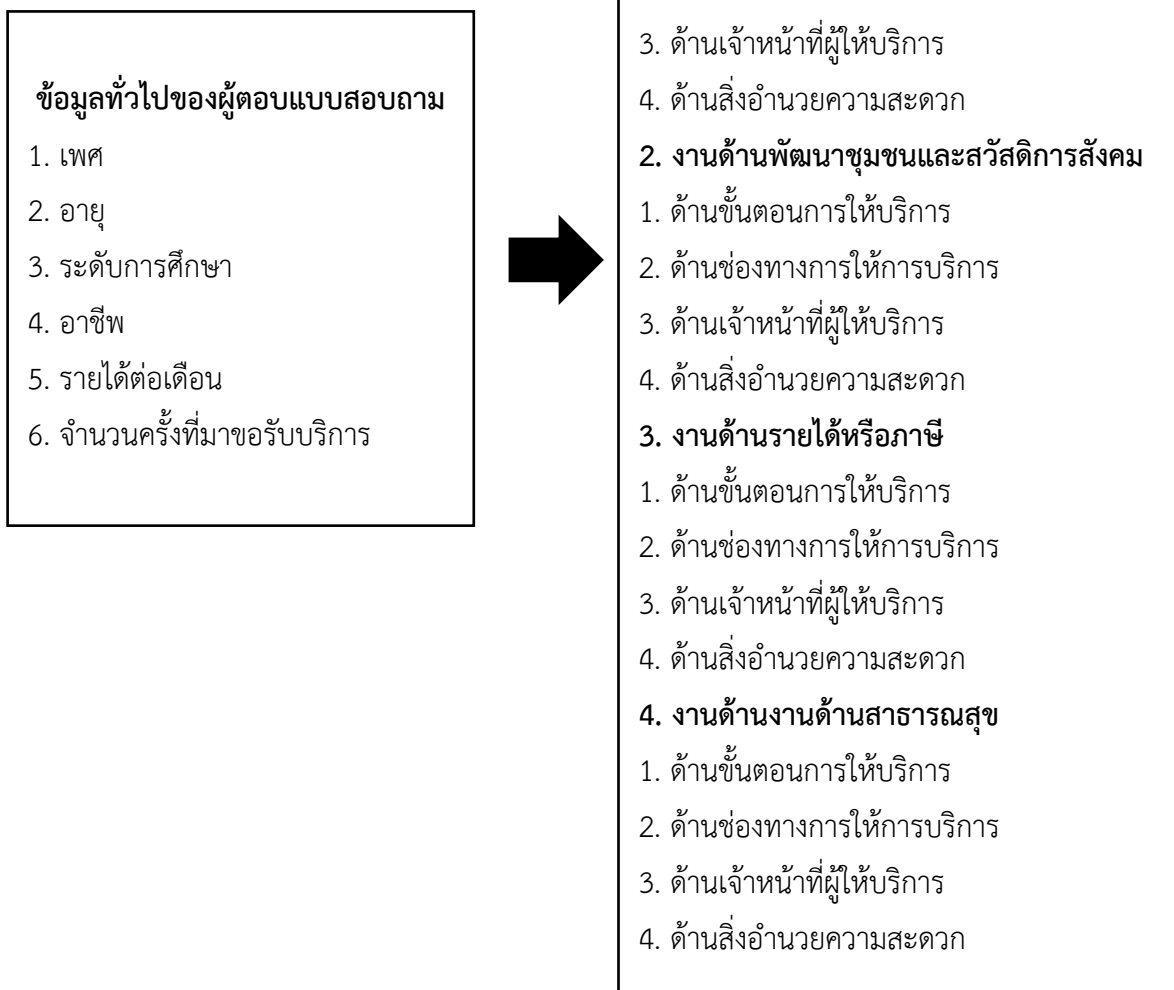
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขจร ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 การกิจ ได้แก่

- งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จังหวัดสระแก้ว ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ดิเรก ฤกษ์หรรษา (อ้างถึงในอรรพรรณ เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติ ปรีดีดิลก (อ้างถึงในอรรพรรณ เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อที่มีในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุย จำปาเทศ (อ้างถึงในนิภาพรรณ แก้วปัญญา, 2542: 52) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (A day & Anderson, 1975 อ้างถึงในอนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542: 4) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

มอร์ส (Mors อ้างถึงในณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540: 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น ๆ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542: 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วก็อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

จุมล สัตยาภรณ์ (2542: 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

กิตติมา ปรีดีติล (2534: 321-322 อ้างถึงในวุฒิไกร ดวงพิกุล, 2551: 6) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจจากการบริการทั้งองค์การของรัฐและเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ คณะผู้วิจัยจึงสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจจากการได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตนหรือความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็ว ว่องไว เมื่อมนุษย์มีความต้องการอาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิว เมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เรามีก็จะเปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้มีเท่าที่ในการตอบสนองความต้องการ และนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลังเมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมาก เป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรจจะ, 2517: 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2525 (2539: 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นลักษณะของงานบริการ

1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตนสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4) บริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อวันเวลาใด ก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลานัด

ชินจิตร แจ้งเจนกิจ (2540: 1 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นารักษ์, 2550: 7) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการ ดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

ปรัชญา จันทราภัย (2542: 11 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นารักษ์, 2550: 7) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมรา ผูกบุญเชิด (2539: 1 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นารักษ์, 2550: 7) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและด้านอรรถาัยเป็นพื้นฐาน

สุภาพร คำหมื่น (2544: 5 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นารักษ์, 2550: 8) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่าย หนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม และกระบวนการให้บริการอาจเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตามการบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป

ศิวิรรณ เสรีรัตน์ (2538: 215 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นารักษ์, 2550: 8) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้

สรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เคสและเดเนท์ (Cass and Danet อ้างถึงในโสภณ พิงชัย, 2537: 23) มีความเห็นว่าการให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1) ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2) ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

3) ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

5) การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

6) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.2.3 คุณภาพบริการ

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างถึงในปิยพงษ์ ศรีสมบุญ, 2543 ค: 11 - 3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน

7) ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกาย ความปลอดภัยทางการเงิน และการรักษาความลับของลูกค้า

9) ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น มีใบเสร็จ รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1) ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) เกิดจากการวัดปริมาณและคุณภาพของบริการ

2) ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้และการใช้วิจารณ์ของของแต่ละบุคคล

การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม

ทิพาวิทย์ เมฆสุวรรณ (2539: 19-20 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 8) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้ หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่อง การให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และ

ผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ จะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (accessibility and convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (safety)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

2.3.1 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้น

ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาใจจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล (2540: 7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2.3.2 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย กฎหมายหรือหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า “ภายใต้การกำกับบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในมาตรา 274 วรรค1โดยกล่าวว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย”

นอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสังคม และวัฒนธรรมว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ

จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติกฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อالدารงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามัยของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะ กำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

2.3.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ, 2553: 13-15)

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผูกรในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ

จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

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

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจ่ายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่น เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตนเอง การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดียวยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

2.4.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุญธรรม นวชนพงศ์ (2547: 11 อ้างถึงใน ธรรมรงค์ ศรีทอง, 2552: 23-26) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล

พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นโดยการดำเนินงานใช้หลักการปกครองตนเองภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่ในการบริการประชาชนด้านการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมตามที่กฎหมายกำหนด

2.4.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแยกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งละ 1 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

- ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน

- ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 3 คน

- ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 3 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 2 คน

- ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 4 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด 2 เขตเลือกตั้งแรก ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกเขตเลือกตั้งละ 1 คน

- ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 5 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก 1 คน (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปรับปรุงฉบับที่ 7), 2562: 152-153)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
4. เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
5. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี
6. ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้
7. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอข้อบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้
8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่ง เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน เป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 2 วาระ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้ง เมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับตั้งแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้นับเป็น 1 วาระ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และลูกจ้างนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

4. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎรนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

3) ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายประจำ)

โกวิท พวงงาม (2548: 1-26 อ้างถึงใน ธรรมรงค์ ศรีทอง, 2552: 28-31) การแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อเหมาะสมกับภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ออกอย่างน้อย 3 ส่วน ได้แก่

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

3) ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธาหรือนายช่างโยธาส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบล คือบุคลากรหลักที่ทำงานให้องค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นคล้ายพนักงานเทศบาล นอกจากนั้นจะมีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องในการมีลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม

และวัฒนธรรม ภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายที่กว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนี้

1.1) หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัด
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- (7) คัดกรอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

สิ่งปฏิรูป

ของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร

1.2) หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครอง ดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

สวนสาธารณะ

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (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 สตรีคนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม

อันดีของท้องถิ่น

- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- (19) การการศึกษา การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

- (22) การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย
โรงพยาบาล และสาธารณสุขสถานอื่นๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันและ
รักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่
คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

ตำบลเบญจขร เดิมเป็นหมู่บ้านอยู่ในเขตตำบลชัยมะกรูด อำเภอกลองหาต จังหวัดปราจีนบุรี ตำบลชัยมะกรูดเป็นตำบลที่พื้นที่กว้างขวางมาก ประกอบด้วยหมู่บ้านที่มีพื้นที่ติดกับชายแดนประเทศ กัมพูชา ซึ่งประเทศกัมพูชาขณะนั้นมีปัญหาการสู้รบภายในประเทศ และทำให้มีผลกระทบกับหมู่บ้านที่ ใกล้ชายแดน ดังนั้นอำเภอกลองหาตและจังหวัดปราจีนบุรี จึงได้พิจารณาเห็นควรให้มีการแยกและจัดตั้ง ตำบลขึ้นใหม่ โดยนำเอาชื่อหมู่บ้านเบญจขรซึ่งเป็นหมู่บ้านที่อยู่กึ่งกลางของหมู่บ้านต่างๆ ที่แยกออกมา จัดตั้งเป็นตำบลขึ้นใหม่ รวม 7 หมู่บ้าน กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศเป็นตำบลเบญจขร ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2531 โดยใช้ชื่อหมู่บ้านเบญจขร เป็นชื่อตำบล โดยมี นายบุญเลิศ ปลื้มมะลิ่ง เป็นผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 (บ้าน น้ำคำ) และได้รับเลือกเป็นกำนันประจำตำบลเบญจขรคนแรก ปัจจุบันตำบลเบญจขรได้มีจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน

ภายหลังองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 ตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการ ส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

“ตำบลเบญจขร”เกิดจากการนำเอาชื่อหมู่บ้านเบญจขรซึ่งเป็นหมู่บ้านที่อยู่กึ่งกลางของหมู่บ้าน ต่างๆ ที่แยกออกมาจัดตั้งเป็นตำบลขึ้นใหม่ เดิมเป็นหมู่บ้านอยู่ในเขตตำบลชัยมะกรูด อำเภอกลองหาต จังหวัดปราจีนบุรี



ภาพที่ 2 ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ประกอบด้วย

1) **ภูเขา 5 ลูก** อันประกอบด้วย เขาจานแก่น เขาเบญจขร เขาดินแดง เขาน้อย และเขาตอยตา ปาน หมายความว่า ในพื้นที่ตำบลเบญจขรเกิดจากการรวมตัวของกลุ่มคนหลายเชื้อชาติ ซึ่งที่มาจากหลายๆ แห่ง มาตั้งรกรากถิ่นฐานทำกินในพื้นที่ เช่น ไทย-ญ้อ ไทย-ส่วย เป็นต้น และอยู่กันอย่างแน่นแฟ้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน ส่วน สีเขียว หมายถึง การเป็นพื้นที่ทำการเกษตรที่สมบูรณ์ทั้งพืชไร่และพืชสวน ดังคำขวัญประจำองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรที่ว่า “ถิ่นดินดำทำเกษตรกรรม เขตนาข้าวพันธุ์ดี กล้วยไม้หลากหลายบ้านซบพูลูเหนือ”

2) **ดวงอาทิตย์** หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง ซึ่งกำลังขึ้นมาทางด้านหลังของเขาและ มีรัศมีเปล่งประกาย หมายความว่า การมีความสามัคคี การร่วมมือร่วมใจกันจะนำพาความเจริญรุ่งเรืองมาสู่ทุกพื้นที่ ดังแสงของพระอาทิตย์ที่ส่องสว่างทั่วถึงทุกแห่ง

2.5.1 ด้านกายภาพ

1) สภาพทั่วไป

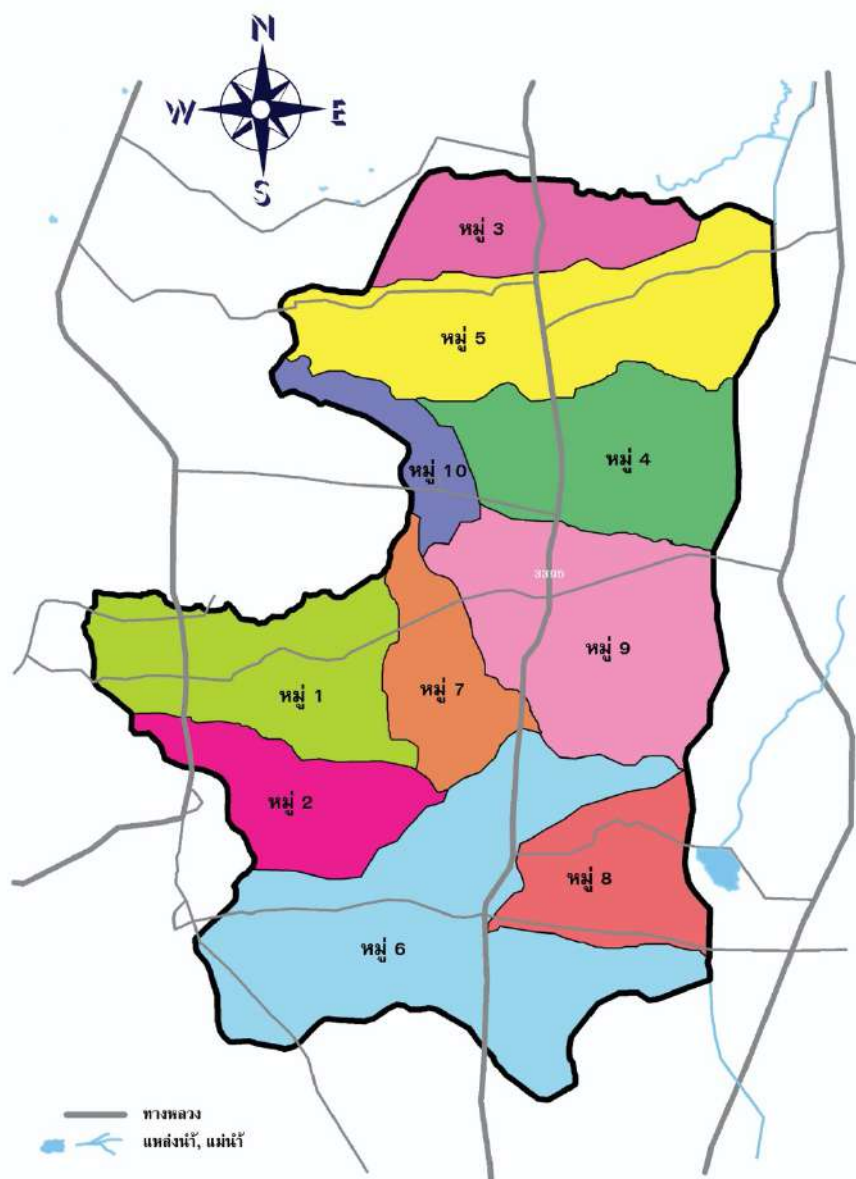
องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 ถนนสายวัฒนานคร - คลองหาด ตำบลเบญจขร อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอคลองหาด 10 กิโลเมตร ห่างจาก จังหวัดสระแก้ว 68 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 27,540 ไร่ หรือประมาณ 44.06 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลไพรทอง และตำบลไพรเดียว อำเภอคลองหาด
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลทับพริก อำเภออรัญประเทศ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลซบมะกรูด อำเภอคลองหาด
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด

2) ภูมิประเทศ

ตำบลเบญจขร มีสภาพพื้นที่เป็นที่ลอนคลื่นสูงและต่ำ ลักษณะเป็นสูงเนินเขา น้ำท่วมเป็นบางแห่ง ซึ่งเดิมพื้นที่ตำบลเบญจขรเป็นป่าดงดิบ โดยสรุปสภาพพื้นที่ตำบลเบญจขร แบ่งลักษณะพื้นที่ได้ 2 ลักษณะ ดังนี้ 1. ลักษณะพื้นที่ดอน จะใช้ปลูกพืชไร่และไม้ยืนต้น อยู่ทางทิศตะวันออกและทิศใต้ของตำบล ลักษณะพื้นที่เป็นภูเขาต่ำและที่ดอน 2. ลักษณะพื้นที่ราบต่ำ จะใช้ปลูกข้าว ไม้ผล อยู่ทางทิศตะวันออกของตำบล

ภาพที่ 3 แผนที่แสดงขอบเขตการปกครองและสถานที่สำคัญในตำบลเบญจขร



2.5.2 ด้านการเมืองการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรมีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ภายในตำบลจำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| ➔ หมู่ที่ 1 บ้านน้ำคำ | ➔ หมู่ที่ 6 บ้านซับพลู |
| ➔ หมู่ที่ 2 บ้านห้วยไคร้เหนือ | ➔ หมู่ที่ 7 บ้านเขาดินแดง |
| ➔ หมู่ที่ 3 บ้านเขาจานแก่น | ➔ หมู่ที่ 8 บ้านซับพลูเหนือ |
| ➔ หมู่ที่ 4 บ้านเบญจขร | ➔ หมู่ที่ 9 บ้านวังไหม |
| ➔ หมู่ที่ 5 บ้านชุมทอง | ➔ หมู่ที่ 10 บ้านน้อยเจริญสุข |

ตารางแสดงรายชื่อผู้ปกครองหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	สมาชิกสภา อบต.	ตำแหน่งในสภา
1	น้ำคำ	นางวราศิณี ดอกไม้	นายดอกกรัก หวังเครื่องกลาง	สมาชิกสภา อบต.
2	ห้วยไคร้เหนือ	นายบุญเชิด สีลาใส	นางสาวนริศรา วงศ์จอม	เลขานุการสภาฯ
3	เขาจานแก่น	นายสมาน ปรีโยทัย	นางสุภาภรณ์ ภัคตะไชย	สมาชิกสภา อบต.
4	เบญจขร	นายบุญเหลือ แต้มทอง	นางสุนัดดา บุญเยี่ยม	สมาชิกสภา อบต.
5	ชุมทอง	นายสัญญา อินทรประสพ กำนันตำบลเบญจขร	นางขวัญเรือน พันหนองแสง	สมาชิกสภา อบต.
6	ซับพลู	นายคำพันธ์ การเกณฑ์	นายประสาธต์ เปลี่ยนอ่วม	สมาชิกสภา อบต.
7	เขาดินแดง	นายสมพงศ์ เฉลิมศรี	นางพรทิพย์ ตริ้มมงคล	รองประธานสมาชิกสภา อบต.
8	ซับพลูเหนือ	นายชำนาญ นิธิใหญ่	นางสำรวย เกตุชาติ	ประธานสมาชิกสภา อบต.
9	วังใหม่	นายสังวาล ศรีประสาน	นายอนงค์ กองขันธุ์	สมาชิกสภา อบต.
10	บ้านน้อยเจริญสุข	นายอภิสิทธิ์ สงเหลา	นางสาวบุญเหลือ เชียงทอง	สมาชิกสภา อบต.

ตารางแสดงผู้บริหารสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ลำดับที่	นายก อบต.	คณะผู้บริหาร	ตำแหน่ง
1	นางสาวทัศนีย์ สิงหะ	นายจันทร์ ปุรีบุญโน	รองนายก อบต.
		นางสาวสุภาพร เฉลิมศรี	รองนายก อบต.
		นายสอาด ชันนอก	เลขานุการนายกฯ

2.5.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรรวมทั้งสิ้น 4,482 คน แยกเป็นชาย 2,250 คน หญิง 2,232 คน จำนวน 1,453 ครัวเรือน ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีรายละเอียดดังตารางนี้

ตารางข้อมูลด้านประชากรตำบลเบญจขร

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร			จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	น้ำคำ	488	476	964	313
2	ห้วยไคร้เหนือ	194	198	392	135
3	เขาจานแก่น	112	136	248	68
4	เบญจขร	283	292	575	206
5	ชุมทอง	386	395	781	208
6	ซับพลู	217	213	430	154
7	เขาดินแดง	153	151	304	96
8	ซับพลูเหนือ	119	113	232	93
9	วังใหม่	207	187	394	130
10	บ้านน้อยเจริญสุข	91	71	162	50
รวม		2,250	2,232	4,482	1,453

ที่มา : สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอคลองหาด (ณ วันที่ ธันวาคม 2565)

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ ตั้งแต่ แรกเกิด – 10 ปี	จำนวน 547 คน
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 11 ปี – 20 ปี	จำนวน 605 คน
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 21 ปี – 30 ปี	จำนวน 651 คน
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	จำนวน 649 คน
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	จำนวน 729 คน
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	จำนวน 615 คน
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 61 ปี – 70 ปี	จำนวน 405 คน
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 71 ปี – 80 ปี	จำนวน 192 คน
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 81 ปี – 90 ปี	จำนวน 77 คน
ช่วงอายุ 91 ปีขึ้นไป	จำนวน 12 คน

2.5.3 สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลเบญจขร ประกอบเกษตรกรรมมากที่สุด โดยเฉพาะการปลูกอ้อย ซึ่งเป็นพืชที่ปลูกมากที่สุดในตำบล รองลงมาคือ มันสำปะหลัง มะละกอ ข้าวโพด และนอกเหนือจากอาชีพเกษตรคือ อาชีพรับจ้าง ค้าขาย และรับราชการ แต่ในปัจจุบันได้มีการเริ่มขยายตัวทางอุตสาหกรรมบ้าง โดยมีแหล่งรับซื้อพืชทางการเกษตร 1 แห่ง และมีตลาดลานค้าชุมชน 2 แห่ง (ตลาดนัดชุมชนบ้านน้ำคำ ตลาดค้าชุมชนชุมทอง) ทำให้ประชากรได้มีโอกาสประกอบอาชีพตามความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น เกษตรกรรม การพาณิชย์และอื่น ๆ โดยมีหน่วยธุรกิจในเขต อบต. ดังนี้

ปั้มน้ำมัน	จำนวน	9	แห่ง
ลานมันสำปะหลัง	จำนวน	2	แห่ง
ร้านขายของชำ/อุปกรณ์การเกษตร	จำนวน	18	แห่ง
ร้านซ่อมรถ	จำนวน	8	แห่ง
โรงสี (ขนาดเล็ก)	จำนวน	4	แห่ง

2.5.4 สภาพสังคม

1) การศึกษา

โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	3	แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	2	แห่ง

2) สถาบันและองค์กรศาสนา

วัด	จำนวน	5	แห่ง
สำนักสงฆ์	จำนวน	3	แห่ง

3) สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพฯ	จำนวน	2	แห่ง
อัตรการใช้ส้วมราดน้ำ	ร้อยละ	100	

4) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จุดพักสายตรวจตำบลเบญจขร	จำนวน	1	แห่ง
-------------------------	-------	---	------

2.5.5 การบริการขั้นพื้นฐาน

1) การคมนาคมและการจราจร

ตำบลเบญจขร มีการคมนาคมค่อนข้างสะดวก มีทางหลวงแผ่นดิน (ลาดยาง) ตัดผ่านตำบล 2 สาย มีถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและตำบล ซึ่งเป็นถนนลูกรังและลาดยาง แต่จะมีปัญหาบ้าง โดยเฉพาะช่วงฤดูฝน ดังตารางที่ 4.1 นี้

ตารางแสดงสภาพถนนในตำบลเบญจขร

ถนน	สภาพถนน
ถนนลาดยาง จำนวน 5 สาย 1.สายวัฒนานคร - คลองหาด(เส้นใน)ยาว 5 กม. ผ่านหมู่ 3,5,9,8,6 2.สายวัฒนานคร - คลองหาด(เส้นนอก)ยาว 3 กม. ผ่านหมู่ 2,1 3.สายเบญจขร - คลองยาง ยาว 4 กม. ผ่านหมู่ 10,4 4.สายบ้านซับพลู - คลองกลาง ยาว 4 กม. ผ่านหมู่ 6,8 5.สายบ้านห้วยไคร้เหนือ -บ้านซับพลู ยาว 4.5 กม. ผ่านหมู่ 2,6	ใช้งานได้ดี ใช้งานได้ดีแต่แคบ ไม่ดีเป็นหลุมเป็นบ่อ(รถบรรทุกมาก) ช่วงระยะกลางของถนนไม่ดี
ถนนลูกรัง จำนวน 6 สาย 1.สายบ้านวังใหม่ - บ้านเขาดินแดง - บ้านน้ำคำ ยาว 4.5 กม. ผ่านหมู่ 9,7,1 2.สายบ้านชุมทอง - บ้านหนองคาย(ตำบลไทรเดี่ยว) ยาว 6 กม. ผ่านหมู่ 5 3.สายบ้านชุมทอง - บ้านน้อยเจริญสุข ยาว 4 กม. ผ่านหมู่ 5,4,10 4.สายบ้านน้ำคำ - บ้านซับพลู - บ้านซับพลูเหนือ ยาวประมาณ 10 กม. ผ่านหมู่ 1,6,7,8 5.สายบ้านซับพลู-บ้านห้วยไคร้เหนือ ยาวประมาณ 3-4 กม. ผ่านหมู่ 6,2 6.สายบ้านชุมทอง-บ้านเขาจานแก่น ยาว 6 กม. ผ่านหมู่ 5,3	ถนนลูกรังทุกสาย ในช่วงหน้าฝน เป็นหลุมเป็นบ่อและในช่วงหน้าแล้งฝุ่นมาก ถนนดิน มีจำนวนมาก ในช่วงฤดูฝนใช้รถแทรกเตอร์ดูแลกันเองตามสภาพ การคมนาคมสัญจรไม่สะดวก

2) การใช้ไฟฟ้า

ตำบลเบญจขร มีไฟฟ้าเข้าครบทุกหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 95 ของครัวเรือนทั้งหมด ในส่วนของครัวเรือนที่ยังไม่มีไฟฟ้าเข้าถึง เนื่องจากอยู่ไกลจากเสาไฟฟ้าหลักการแก้ปัญหาจึงต้องใช้ไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์และตะเกียง บางครัวเรือนใช้วิธีการลากสายไฟพ่วงจากเพื่อนบ้าน ส่วนครัวเรือนที่ไฟฟ้าใช้พบปัญหาคือในช่วงฝนตกจะเกิดไฟฟ้าดับและไฟฟ้าไม่พอเกิดจากไฟฟ้าตก

3) ทารโทรคมนาคม

- ประชากรส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ให้บริการเอกชนและสัญญาณครอบคลุมครบถ้วนทำให้ระบบสื่อสารสามารถเข้าถึงทุกพื้นที่ภายในตำบลเบญจขร

4) ระบบประปา

ประปา/บ่อบาดาลสาธารณะตำบลเบญจขร มีระบบประปาให้บริการประชาชนเกือบทุกหมู่บ้าน ยกเว้น 3 ที่ไม่มีระบบประปาเป็นของหมู่บ้านต้องขอรับบริการจากหมู่บ้านใกล้เคียง

5) แหล่งน้ำธรรมชาติ

แหล่งน้ำธรรมชาติในตำบลเบญจขร มีคลองสายหลัก 4 คลอง คือ คลองไผ่ คลองวังจิก คลองไคร้เล็กและคลองน้ำคำ ซึ่งเป็นคลองที่ใช้ในการเกษตรของตำบล รวมทั้งยังมีคลองย่อยๆ อีก แต่ในปัจจุบันคลองส่วนใหญ่มีน้ำใช้ไม่เพียงพอในฤดูแล้ง

ตารางแสดงแหล่งน้ำธรรมชาติในตำบลเบญจขร

ชื่อลำน้ำ/แหล่งน้ำ	ไหลผ่านหมู่บ้าน	สภาพแหล่งน้ำ
1.คลองไผ่	หมู่ 3 5 4 และ 9	ความยาว 10 กม. หน้าแล้งไม่มีน้ำ ใช้น้ำด้านการเกษตร
2.คลองวังจิก(คลองห้วยไคร้)	หมู่ 8 6 2 และ 1	ความยาว 15 กม. หน้าแล้งไม่มีน้ำ เพราะใช้งานน้ำมากในการเกษตร
3.คลองไคร้เล็ก	หมู่ 2	ความยาว 2 กม. น้ำไหลซึมตลอดหากมีฝายก็สามารถเก็บน้ำได้
4.คลองน้ำคำ	หมู่ 7 และ 1	ความยาว 10 กม. มีน้ำเป็นบางช่วง
5.คลองเบญจขร	หมู่ 4	หน้าแล้งไม่มีน้ำ
6.ปลายคลองไผ่	หมู่ 9	หน้าแล้งไม่มีน้ำ
7.คลองตาบุญ	หมู่ 1	หน้าแล้งไม่มีน้ำ
8.คลองตาลอ	หมู่ 2 และ 6	ความยาว 2 กม. มีน้ำไม่ขาดแต่น้อยเพราะไม่มีฝายกั้น

6) แหล่งน้ำสาธารณะ

แหล่งน้ำสาธารณะ ประกอบด้วยอ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง ฝาย 9 แห่ง และสระน้ำสาธารณะ 4 แห่ง เนื่องจากตำบลเบญจขรมีพื้นที่มากแต่แหล่งน้ำสาธารณะมีน้อย รวมทั้งเป็นแหล่งน้ำขนาดเล็กจึงไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ตารางแสดงแหล่งน้ำสาธารณะในตำบลเบญจขร

อ่างเก็บน้ำ	ขนาด (ไร่)	สภาพแหล่งน้ำ
1.บ้านเขาดินแดง หมู่ 7	15 ไร่ (4 เมตร)	มีน้ำตลอดปี
ฝ่าย	ความสูงและความกว้าง (เมตร)	สภาพแหล่งน้ำ
1.ฝายน้ำล้น หมู่ที่ 1	สูง 3.5 กว้าง 22	ใช้งานได้ดี
2.ฝาย มข.27 หมู่ที่ 1	สูง 1.5 กว้าง 10	พังแล้ว
3.ฝาย มข.27 หมู่ที่ 2	สูง 1.5 กว้าง 10	ใช้งานได้ดีถ้ามีน้ำ
4.ฝาย มข.27 หมู่ที่ 2	สูง 1.5 กว้าง 10	พังแล้ว
5.ฝาย มข.27 หมู่ที่ 3	สูง 1.5 กว้าง 10	ใช้งานได้ดีถ้ามีน้ำ
6.ฝายน้ำล้นของชลประทาน หมู่ที่ 5	กว้าง 15	ใช้งานได้ดีถ้ามีน้ำ
7.ฝาย รพช. หมู่ที่ 5	กว้าง 15	ใช้งานได้ดีถ้ามีน้ำ
8.ฝาย มข.27 หมู่ที่ 6	กว้าง 10	ใช้งานได้ดีถ้ามีน้ำ
9.ฝายน้ำล้น หมู่ที่ 7	กว้าง 15	ใช้งานได้ดีถ้ามีน้ำ
10.ฝายน้ำล้น หมู่ที่ 9	สูง 3.5 กว้าง 22	รื้อ
11.ฝายน้ำล้น หมู่ที่ 2	สูง 3 กว้าง 10	ใช้งานได้ดี
สระน้ำสาธารณะ	ขนาดและความลึก (ไร่)	สภาพแหล่งน้ำ
1.หมู่ที่ 1	8 ไร่	หน้าแล้งน้ำแห้ง
2.หมู่ที่ 2	10 ไร่	ไม่มีน้ำ เก็บน้ำไม่อยู่
3.หมู่ที่ 3	10 ไร่	มีน้ำตลอดปี (ใช้ในประปาไม่พอใช้การเกษตร)
4.หมู่ที่ 4	8 ไร่ (3 เมตร)	ไม่มีน้ำหน้าแล้งหน้าฝนน้ำไม่เต็ม (บนเขา)

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร แบ่งส่วนราชการบริหาร เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน เป็นผู้ช่วยในการบริหารส่วนตำบลและแต่งตั้งเลขานุการอีก 1 คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและฝ่ายนิติบัญญัติ มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและในการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานจะมีข้าราชการและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร มีส่วนราชการ 4 ส่วน ดังนี้

1. **สำนักปลัด** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานนโยบายและแผน งานกฎหมาย และคดี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานสังคมสงเคราะห์ และงานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

2. **กองคลัง** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้และงานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

3. **กองช่าง** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานก่อสร้าง งานออกแบบ ควบคุมอาหารและผังเมือง งานประสานสาธารณูปโภค

4. **กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารการศึกษาและกิจการโรงเรียนและงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุมพร พลายเมือง (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนางานของเทศบาลนครอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงานการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีตามตัวแปร ต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบล คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้น่าอยู่ มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งที่เทศบาลนครอุบลราชธานีควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัน สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีกหลายประเด็นเป็นต้นว่า ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบตรวจสอบระบบราชการ จัดให้มีเสียงตามสายและให้มีการประชาสัมพันธ์

เรื่องวิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น ปัญหาที่เกี่ยวกับเทศบาลนครอุบลราชธานีที่ควรมีการดำเนินการวิจัยต่อไป คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานทุกด้านของเทศบาลนครอุบลราชธานี

สมบัติ สันทราย (2549) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแฉะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลป่าแฉะทั้งหมด 18 หมู่บ้าน จำนวน 327 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลป่าแฉะ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำนักปลัดในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง กองคลังในภาพรวมมีความพอใจน้อย กองช่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กองการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาในการให้บริการของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง สำนักปลัดข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน กองคลังข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กิริยามารยาท สนทนา ท่วงทีและวาจา กองช่างข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาการให้บริการงานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ งานรักษาความสะอาดของถนน กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและระวังโรคติดต่อ กองการศึกษาข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ การจัดการศึกษาเด็กอนุบาล 3 ขวบ แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักปลัด ควรมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอกับความต้องการ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ กิริยามารยาท การสนทนา ท่วงที วาจา และความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือ กองช่างการบริการควรให้ความสะดวกรวดเร็ว เรียงลำดับการมาใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมควรช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างทันท่วงที ควรมีโรงฆ่าสัตว์ กองการศึกษาควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องเด็ก โดยเฉพาะ มีบุคลากรอย่างเพียงพอและการเอาใจใส่ดูแลเด็ก จัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างทั่วถึง

วิสูตร จงชวนิชย์ (2549) ได้ศึกษาการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบรบือ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์ในการเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบรบือ จำนวน 361 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นชนิดสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปะจาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านรักษาความสะอาดของถนนหรือ

ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการและด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ของเทศบาล ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ซึ่งประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษา และกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงานยกเว้นด้านอาคารมาสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมากสำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ และในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา เมืองอุดรดิตถ์ พบว่า ปัญหาคือเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้

ใช้เวลาเกินที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟต์ไม่จำเป็นต้องเดินขึ้นบันได 5 ชั้นไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้องทำให้บริการไม่ได้ต้องรอนาน ข้อเสนอแนะ ควรมีสถานงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟต์ จัดสถานที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ ร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า

ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

เทศบาลตำบลป่าติ้ว (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1.งานการให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาล ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คิดค่าคะแนนร้อยละ ความพึงพอใจอยู่ที่ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ 2. งานการให้บริการรับชำระภาษีของกองคลังผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 85.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 3. งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาลผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 87.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกองช่างผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 88.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยที่ 4.37 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจที่ 87.40 และมีคะแนน เท่ากับ 8 คะแนน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว จำนวน 4,482 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการโดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียงและตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 18 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 5 - 1 / 5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับควมพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.956

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

3.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ \bar{X}) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะมะกรูด

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย แล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับ กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	191	47.75
หญิง	209	52.25
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	0	-
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	19	4.75
25 - 34 ปี	31	7.75
35 - 44 ปี	91	23.25
45 - 54 ปี	112	28.00
55 - 64 ปี	87	21.75
65 ปีขึ้นไป	60	15
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	88	22.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	93	23.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	78	19.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	69	17.25
ปริญญาตรี	53	13.25
ปริญญาโท	2	0.50
สูงกว่าปริญญาโท	0	-
อื่นๆ	17	4.25
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1.75
พนักงานบริษัท	21	5.25
รับจ้างทั่วไป	79	19.75
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	70	17.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	199	49.75
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	2	0.50
นักเรียน/นักศึกษา	19	4.75
ว่างงาน	3	0.75
อื่นๆ ระบุ	-	-
รวม	400	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	11	2.75
3,001 - 5,000 บาท	91	22.75
5,001 - 10,000 บาท	202	50.50
10,001 - 20,000 บาท	77	19.25
20,001 บาทขึ้นไป	19	4.75
รวม	400	100.00
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	20.00
งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	20.00
งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	100	20.00
งานที่ 4 งานด้านงานด้านสาธารณสุข	100	20.00
รวม	400	100.00
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	121	30.25
3-5 ครั้งต่อปี	178	44.50
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	101	25.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีเพศที่สาม/เพศทางเลือก

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.05

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และน้อยที่สุด คือกลุ่มผู้ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.05

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 3,000 - 5,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ติดต่อขอรับบริการใน งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี และงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ต่องาน

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมา คือ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 และน้อยที่สุด คือใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.91	0.31	มากที่สุด
งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.88	0.51	มากที่สุด
งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	0.47	มากที่สุด
งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	4.90	0.38	มากที่สุด
รวม	4.89	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.34	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.39	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.49	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.52	มากที่สุด
รวม	4.89	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.27	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.46	มากที่สุด
รวม	4.91	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 1 งานด้านงานด้าน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.98	0.42	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.33	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.96	0.28	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.97	0.40	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.89	0.37	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.89	0.42	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.92	0.36	มากที่สุด
รวม	4.95	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.92	0.47	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.35	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.81	0.36	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.94	0.24	มากที่สุด
รวม	4.88	0.27	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.95	0.31	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.94	0.44	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.85	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.89	0.39	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.89	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.97	0.37	มากที่สุด
รวม	4.92	0.34	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.86	0.87	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.94	0.41	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.90	0.38	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.62	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.80	0.54	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.45	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.95	0.65	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.76	0.32	มากที่สุด
รวม	4.87	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ($\bar{X} = 4.98$) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.79292$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ($\bar{X} = 4.81$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.45	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.51	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.41	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.39	มากที่สุด
รวม	4.88	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) และรองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.88	0.36	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.86	0.31	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.95	0.55	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.97	0.57	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.94	0.21	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.79	0.51	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.95	0.33	มากที่สุด
รวม	4.91	0.45	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.80	0.30	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.98	0.41	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.81	0.62	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.92	0.48	มากที่สุด
รวม	4.88	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.89	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.86	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.74	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.95	0.39	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.78	0.44	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.97	0.37	มากที่สุด
รวม	4.87	0.41	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.95	0.47	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.89	0.35	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.85	0.42	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.96	0.60	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.54	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.94	0.47	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.77	0.42	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.71	0.42	มากที่สุด
รวม	4.86	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีระดับคะแนนเท่ากันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย

สุด คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ($\bar{X} = 4.98$) รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมา คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านที่มีจุดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.27	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.64	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.44	มากที่สุด
รวม	4.86	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือ
ภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.88	0.32	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.53	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.75	0.20	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.89	0.18	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.90	0.55	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.92	0.59	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.88	0.44	มากที่สุด
รวม	4.84	0.39	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.87	0.35	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.24	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.91	0.47	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.80	0.20	มากที่สุด
รวม	4.83	0.27	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.91	0.81	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.80	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.83	0.96	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	0.90	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.76	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.96	0.57	มากที่สุด
รวม	4.86	0.64	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.91	0.50	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.96	0.48	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.97	0.57	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.95	0.56	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.86	0.57	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.82	0.37	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.85	0.38	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.89	0.45	มากที่สุด
รวม	4.90	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรมสภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น

อย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.48	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.57	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.42	มากที่สุด
รวม	4.90	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.95	0.64	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.86	0.51	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.98	0.29	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.99	0.33	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.93	0.38	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.97	0.48	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.94	0.54	มากที่สุด
รวม	4.95	0.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.92	0.58	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.61	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.89	0.36	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.91	0.42	มากที่สุด
รวม	4.88	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.81	0.41	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.85	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.94	0.67	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.93	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.99	0.59	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.92	0.36	มากที่สุด
รวม	4.91	0.57	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.86	0.32	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.82	0.45	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.99	0.85	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.97	0.36	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.77	0.46	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.98	0.47	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.96	0.65	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.70	0.73	มากที่สุด
รวม	4.87	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจธร ในงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมา คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ($\bar{X} = 4.98$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ($\bar{X} = 4.81$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน	ลำดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.92	มากที่สุด	98.40	10	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	มากที่สุด	97.60	10	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	มากที่สุด	98.00	10	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	มากที่สุด	96.80	10	4
รวม	4.89	มากที่สุด	97.80	10	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนนและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับ
จากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตาม
งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ	ลำดับ
	ความพึง พอใจ	ความพึง พอใจ	ความพึง พอใจ	
งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.91	98.20	มากที่สุด	1
งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.88	97.60	มากที่สุด	3
งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	97.20	มากที่สุด	4
งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	4.90	98.00	มากที่สุด	2
รวม	4.89	97.75	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนก
ตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20
2. งานที่ 4 งานด้านงานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00
3. งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60
4. งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

รายงานผลดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอกลองหาด จังหวัดสระแก้ว สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอกลองหาด จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5.2 อภิปรายผล

จากผลของการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ได้ดังต่อไปนี้

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.75 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ ภารกิจด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 97.60 ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจหน้าที่ของตามมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ.2542) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2542 จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติ และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558

ตามมาตรา 7 ได้กำหนดให้ "ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาตผู้อนุญาต จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน" โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดระยะของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนเข้าใจ และทราบขั้นตอนการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว เช่น การขอข้อมูลข่าวสาร ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รับลงทะเบียนเพื่อรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน/เคลื่อนย้ายอาคาร เป็นต้น

ผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ นันทวัฒน์ บูรมานันท์ และประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่าบริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการดำเนินงานบริการการให้บริการคุณภาพชีวิต การกิจด้านการให้บริการสาธารณสุข การกิจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนในสำนักงาน และการกิจด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ "วงจรของความสำเร็จในงานบริการ" ของ เฮลเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่าบริการที่ดี มีคุณภาพย่อมทำให้อูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินการบริการจำเป็นที่จะต้องสร้าง และรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน และสอดคล้องแนวคิดของ Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความ

ต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้นอยู่เสมอ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 สามารถนำผลวิจัยดังกล่าวมาใช้เป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ข้อเสนอแนะได้เป็น 3 ประเด็น คือ

- 1) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีความรู้ ในงานที่บริการเป็นอย่างดีให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่ และบริการด้วยความเสมอภาค
- 2) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการ แก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายท้องถิ่น หรือการเชิญผู้ประกอบการและประชาชน มาเข้าร่วมอบรมเพื่อรับฟังปัญหาความต้องการและสร้างความร่วมมือ ในการชำระภาษีมากขึ้น
- 3) ดำเนินงานรับบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ จุดเดียว อันเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนองค์กรโดยการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนหรือแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความยืดหยุ่นให้เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของ ประชาชนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาส่งเสริมการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

ระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน ความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ในการ ให้บริการ สาธารณะ ซึ่งในประเด็นนี้ Asher (2001) ได้กล่าวว่าควรมีการลดความเป็นทางการให้เหลือน้อยลง มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย
- 2) ด้านประชาชน กล่าวคือ ประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมา ไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ
- 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ได้แก่ ขาดช่องทางการให้บริการที่หลากหลายยังขาดอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ สามารถ ชนะปริญญา (2548) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร และพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและรายได้ไม่เพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะ

5.3.2 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว มีปัจจัยสำคัญที่สำคัญประชาชนให้การยอมรับในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีมนุษยสัมพันธ์ทุ่มเทเอาใจใส่ให้กับงานบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

5.4.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว พบว่า ภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับดีมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกขั้นตอนต่อไป ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ควรสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยการจัดให้บริการแก่ประชาชนในระยะเวลาที่เหมาะสมกับการรับบริการในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งมีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนต่างๆ และพร้อมที่จะแก้ไขต่างๆ

แก่ประชาชนอย่างจริงจัง รวมทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยีประชาสัมพันธ์ที่ประชาชนเข้าใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการได้ง่ายขึ้น

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ควรเพิ่มช่องทางให้แก่ผู้ที่มารับบริการ และสามารถทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการให้บริการ ได้ง่าย พร้อมทั้งจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ และจัดให้มีช่องทางในการให้บริการในช่วงที่เป็นวันหยุดหรือมีเจ้าหน้าที่และพนักงานคอยให้คำแนะนำเพิ่มเติม หากประชาชนมาติดต่อรับบริการในช่วงวันหยุด รวมทั้งพัฒนาช่องทางการแจ้งข่าวสารการบริการบนสื่อสังคมออนไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ควรให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการต่อประชาชน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะแก่เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการแก่ประชาชนด้วยกิจกรรมการอบรมที่เหมาะสม พร้อมทั้งให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ควรนำเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนซึ่งรวมถึงการมีจุดบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำที่สะอาด และที่จอดรถที่สะดวกปลอดภัยและเพียงพอ

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ควรกำหนดนโยบายในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน โดยมีช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นและพร้อมแก้ไขปัญหาคืบคลานได้ทันที่ และการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว การส่งเสริมนโยบายสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ และด้านการประชาสัมพันธ์โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การให้ความสำคัญ

กับการส่งเสริมอาชีพประชาชนทุกช่วงวัย หรือการจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนชุมชนเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง และประสานกับหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้ในการประกอบอาชีพเสริม

3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ออกสำรวจพบปะกับประชาชนผู้เสียภาษีประจำปี หรือให้บริการนอกสถานที่ นอกจากนี้แล้วควรและมีป้ายบอกขั้นตอนในการยื่นชำระภาษีแต่ละประเภท หรือมีบุคลากรคอยแนะนำ และให้คำชี้แนะแก่ประชาชนในการจัดทำเอกสารหรือกรอกแบบฟอร์มเตรียมความพร้อมล่วงหน้า

4) งานด้านสาธารณสุข ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ควรส่งเสริมการให้บริการด้านสาธารณสุข โดยการจัดกิจกรรมร่วมกันทุกช่วงวัย ให้ผู้สูงอายุหรือกลุ่มเปราะบางได้มีส่วนร่วม รวมทั้งการประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ แนวทางการป้องกันโรค การส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดีของประชาชนในตำบลผ่านสื่อสังคมออนไลน์

5.4.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรอย่างเป็นระบบ

2) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

3) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรอย่างเป็นระบบ

5) ควรเพิ่มประเด็นด้านอื่น ๆ ที่สนใจเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). **สรุปข้อมูล อบต.ทั่วประเทศ**. สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 เข้าถึงได้จาก <http://www.sakaeolocal.go.th>.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(2548).**คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.กรุงเทพฯ.กระทรวงมหาดไทย.
- _____. (2551).**มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น**.กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). **ทัศนะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลป่าต้ว. (2560). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร**. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์.(2543).**หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**.กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____.(2547).**การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3)**.กรุงเทพฯ:วิญญูชน.
- นันทิดา จันทรศิริ .(2558). **การออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เชิงรุก: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**.
- นิภาพรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทุมพร พลายเมือง. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

- ประยูร กาญจนกุล. (2547). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยพงษ์ ศรีสมบุรณ์. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขา พญาไท**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2562). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 50 ก หน้า 152-153 (16 เมษายน 2562).
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ลิขิต อีระเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วสันต์ ใจเย็น.(2549). **ปัญหาความรับผิดชอบในการบริหารงานภาครัฐ**.วารสารการพัฒนาท้องถิ่น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิสูตร จงชูฉนิษฐ์. (2549). **การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรืออำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ.(2548). **นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ฝ่ายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560**. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา: กรุงเทพฯ
- สมบัติ สันทราย. (2549). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)(2548).คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหาร จัดการ
สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี: การบริหารความรู้. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานเลขาธิการฯ.(2561).ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2560-2579.สำนักงานเลขาธิการ ของ
คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ.กรุงเทพ.หน้า 5-10.

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. สำนักงานศาล
รัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง
พางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.

สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ในบทความทาง
วิชาการ. เล่ม 16. กรุงเทพมหานคร: กองวิชาการ กรมการปกครอง.

สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา
ขอนแก่น (ภาคคำ). การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

โสภณ พิงชัย. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะ
กรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกริก.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

อมรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา
อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรรธรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ.

Hoffman,K.D.and Bateson,E.G.(2006).Services Marketing:Concepts,Strategies & Cases.
Australia: Thomson/ South-western.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ภาพโดยรวมการดำเนินงานกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร โดยแยกแต่ละด้านได้แก่ กิจกรรมด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กิจกรรมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กิจกรรมด้านรายได้หรือภาษี และกิจกรรมด้านสาธารณสุข







ภาคผนวก ข

ภาพแสดง การลงพื้นที่สำรวจและเก็บข้อมูล
ณ ตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว



ภาพแสดง การลงพื้นที่สำรวจและเก็บข้อมูล
ณ ตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว (ต่อ)



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามและผู้ดำเนินการวิจัย



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอกลองหาด จังหวัดสระแก้ว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานที่ 1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
☐ งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี
☐ งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว**

7. ท่านเคยมาใช้บริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี

- ☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

- ☐ งานที่ 1 ☐ งานที่ 2 ☐ งานที่ 3 ☐ งานที่ 4

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					

**ผู้ดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร**

ผู้รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
สถานที่ติดต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดสระแก้ว
เลขที่ 1177 หมู่ 2 ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว

จังหวัดสระแก้ว 27000

โทรศัพท์ 03-7447-043 โทรสาร 03-7447-111

นักวิจัย

อาจารย์ไชยวัฒน์ สมสอวงศ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดสระแก้ว
เลขที่ 1177 หมู่ 2 ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว

จังหวัดสระแก้ว 27000