



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู  
อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดย  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ  
กันยายน 2562

## คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนม โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ โดยเน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชนนอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษานี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรและประชาชนในเขตพื้นที่บริการต่อไป

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนครพนม  
กันยายน 2562

ภาคผนวก

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                      |      |
| ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล                    | 1    |
| วัตถุประสงค์   | 2    |
| เป้าหมาย   | 2    |
| ผลที่คาดว่าจะได้รับ                                      | 3    |
| <b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>          |      |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง                              | 4    |
| บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู               | 30   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                    | 35   |
| กรอบแนวคิดการประเมิน                                     | 38   |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>                          |      |
| วิธีการศึกษา   | 40   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                  | 40   |
| เครื่องมือในการศึกษา                                     | 41   |
| การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล                       | 41   |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>                      |      |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ            | 43   |
| ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ | 45   |
| ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม                                   | 57   |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ</b>                      |      |
| สรุปผล   | 58   |
| ข้อเสนอแนะ   | 60   |
| <b>บรรณานุกรม</b>  |      |
| <b>ภาคผนวก</b>   |      |

## สารบัญตาราง

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ<br>ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ                             | 43   |
| ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ<br>ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม                                   | 46   |
| ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ<br>ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง     | 47   |
| ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ<br>ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านด้านการศึกษา                         | 49   |
| ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ<br>ต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี              | 51   |
| ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ<br>ต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 53   |
| ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ<br>ต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการงานด้านสาธารณสุข                   | 55   |
| ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการ   | 44   |



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบึงกาฬ ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ ใน 5 ภารกิจ ต่อไปนี้

| ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน            | ระดับความพึงพอใจ |             | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---------------------------------------|------------------|-------------|--------------|------------------|
|                                       | ( $\bar{X}$ )    | S.D.        |              |                  |
| 1) งานด้านการศึกษา                    | 4.76             | .624        | 95.20        | มากที่สุด        |
| 2) งานด้านสาธารณสุข                   | 4.82             | .618        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.78             | .563        | 95.60        | มากที่สุด        |
| 4) งานด้านรายได้หรือภาษี              | 4.75             | .632        | 95.00        | มากที่สุด        |
| 5) งานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม       | 4.79             | .715        | 94.80        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ยรวม</b>                      | <b>4.78</b>      | <b>.592</b> | <b>95.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

|  |       |             |
|--|-------|-------------|
| เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | คะแนน | คะแนนที่ได้ |
|--|-------|-------------|

| เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | คะแนน | คะแนนที่ได้ |
|--|-------|-------------|
| มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป                    | 10    | √           |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95           | 9     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90           | 8     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85           | 7     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80           | 6     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75           | 5     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70           | 4     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65           | 3     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60           | 2     |             |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55           | 1     |             |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50          | 0     |             |

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู จำนวน 12,830 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์เคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ งานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาความร่วมมือ (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นแท้จริง

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

บทบาทและภารกิจภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมี กลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในทุกชั้นตอน สิ่งเหล่านี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินโครงการให้สอดคล้องต่อ กรมการปกครองที่ตั้งมาตรฐาน ตัวแบบที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการที่ดี และเพื่อ กระจายอำนาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ ที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐ จะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ใน มาตรา 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้ เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282 - 290 ได้บัญญัติให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โกวิท พวงงาม, 2550) ซึ่งรัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์ เพื่อให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง จาก เจตนารมณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน มี ภารกิจเพื่อการบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์บำรุงสุข ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต การสังคม สงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรขององค์กรในทุกๆ ด้าน เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ซึ่งจากการปฏิรูประบบราชการ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานราชการ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดย หนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผล ของการให้บริการสาธารณะ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตาม คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลา

ปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน และได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการ การบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อ บริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องปฏิบัติตามภารกิจเพื่อให้การบริหาร จัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกัน พัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจในครั้งนี้จะ ดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการบริการ นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อน ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มี การประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา การบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬโดยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในด้าน ต่างๆ ดังนี้

- 1.2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ
- 1.2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
- 1.2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.3 เป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ

## 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

1.4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนด้วยบุคลากรที่จำกัด

1.4.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นและองค์กร

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ่ายโอนภารกิจ คือ โครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนและส่งเสริม การพาณิชย์และการท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากร มากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความไม่ประหยัดในเชิงขนาด (Diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่ จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอก ศูนย์กลางออกไป

**1.1 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น** นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2546) มีดังต่อไปนี้

1.1.1 การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน ภายในท้องถิ่น โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และ วิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ ยืดหยุ่น คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการ

และแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย

1.1.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

1.1.3 สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นหรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

1.1.4 สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

1.1.5 ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกสู่อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

## 1.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ซึ่งหลักในการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้อำนาจสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีอิสระ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมบริหารตนเองได้

อุทัย หิรัญโต (2523) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และเกิดองค์การของรัฐที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตาม

### 1.3 หลักการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากรหรือขนาดพื้นที่ มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

### 1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา คือเป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น งานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง งานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น และงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

## 1.5 องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 ) ได้กำหนดองค์ประกอบในระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมีฉันทันแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

**1.6 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น** ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ สนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยงบประมาณเป็นหลัก หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า

3. เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกัน การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

### **1.7 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น**

1.7.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

1.7.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

1.7.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

1.7.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

1.7.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

1.7.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

## 2. แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น

### 2.1 ความหมาย

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน [1] อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

### 2.2 รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะ

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

2.2.1 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับ ที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมี กฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอน

ได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมาย กำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะ หน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้ เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อ ได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระ การจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ ภายใต้การกำกับดูแลของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับ มอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้ อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัด บริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

2.2.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การ จัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภท หนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย มายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถ จัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามี กิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของ 47 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทาเพื่อให้เกิดประโยชน์ อย่างยิ่ง ก็ให้ จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพ เป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วย ผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะ กระทำได้ก็แต่โดยตราเป็น พระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนด อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการ ให้ ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สิน ไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้ โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของ กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้ง สหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุ วิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมือง พัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและ การดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็น พระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำ กิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้ แผนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบ สหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัย ความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์ สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อ ประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือ มีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่ คุ่มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนิน การเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ ร่วมกัน จัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบ สำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ ตามกฎหมายขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความ ร่วมมือกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทาง ธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ มีข้อได้เปรียบในการช่วยให้ การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุน จากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความ คุ่มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการ

สาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้งบดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การ เติมน้ำมันรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถ ระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิด การใช้งบดับเพลิงและการเติมน้ำมันรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

2.2.4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดย ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความรวมถึงการจ้างทำของและการ รับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบ และควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงิน ค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไป ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535

2.2.5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานใน รูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และ กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำ ได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนใน กิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การ ดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้ เอกชน ร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการ พาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ

## 2.3 ประเภทบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

ประเทศไทยกำหนดอำนาจหน้าที่การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในกฎหมายหลายฉบับ เช่น รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยที่การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้ แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยเพื่อให้พัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจอีกด้วย ต่อมา รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 มาตรา 283 ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่เป็นการเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับ การพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม นอกจากนี้ กฎหมายได้ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และประเภทบริการ สาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้ในกฎหมาย 2 ประเภท ได้แก่

**2.3.1 ประเภทบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542** ได้กำหนดประเภทบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตาราง 4 ได้แก่ 1) ประเภท 58 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทที่ 3 บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 27 2) ประเภทบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 16 3) ประเภท บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามมาตรา 18 และ 4) ประเภทบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทอื่นที่อาจถูกจัดตั้งในอนาคตตามมาตรา 19 นอกจากนี้ในกฎหมาย มาตรา 30 กำหนดให้มี แผนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการ ถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะแต่ละประเภทที่รัฐ ดำเนินการในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนด 1) ภารกิจที่เป็นการดำเนิน การค้าซ้ระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี 2) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการ ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี และ 3) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี ดังนี้ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542)

- 1) เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหาร ส่วนตำบล (มาตรา 16)
  1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
  2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ
  3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และ ที่จอดรถ
  4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ 5. การสาธารณสุขการ 6. การส่งเสริมการฝึก และประกอบอาชีพ
  7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
  8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
  9. การจัดการศึกษา
  10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
  11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
  12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่ อยู่อาศัย
  13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  14. การส่งเสริมกีฬา
  15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
  16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
  17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง
  18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
  19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
  20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
  21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
  22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
  23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
  24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จาก ป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  25. การผังเมือง
  26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
  27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและ สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

## 2) องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (มาตรา 17)

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการ จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรี กำหนด
2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น
3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. การจัดการศึกษา
7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนา ท้องถิ่น
9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
13. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจาก สหการ
16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรม อันดีงามของท้องถิ่น

19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกัน ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

### 3) กรุงเทพมหานคร (มาตรา 18)

มาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัด ระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

### 4) องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (มาตรา 19)

มาตรา 19 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมาย กำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของ ตนเองตามมาตรา 16 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา 16 และมาตรา 17

### 2.3.2 ประเภทบริการสาธารณะในพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันมีการกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะตามประเภทที่ กฎหมายกำหนดในตาราง 5 ดังนี้ 1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 2) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 3) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วน จังหวัด พ.ศ. 2540 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และ 5) พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ดังนี้

#### 1) องค์การบริหารส่วนตำบล (พระราชบัญญัติ สภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 66, 67 และ 68)

1.1 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่ สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรร งบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัด ทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อน หย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12. การท่องเที่ยว

13. การผังเมือง

## 2) เทศบาล (พระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 20, 51, 53, 54, 56)

### 2.1 เทศบาลตำบล

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายทุกเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้อง ทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำ กิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์

## 2.2 เทศบาลเมือง

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำ ในเขตเทศบาล  
ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อ ท้องถิ่น –

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการ ใด ๆ ในเขต  
เทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุข
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับกา  
กีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์ 66 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทบริการสาธารณะ

## 2.3) เทศบาลนคร

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำใน เขตเทศบาล  
ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53 (กิจการของเทศบาล เมือง)
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรม และ  
สถาน บริการอื่น

5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่ง เสื่อมโทรม

6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และ ที่จอดรถ

7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

9. เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้ (กิจการของเทศบาลเมือง)

**3) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (พระราชบัญญัติ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด  
พ.ศ.2540 มาตรา 45)**

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย  
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ ประสานการจัดทำ  
แผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด

3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น  
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภา ตำบลและราชการ  
ส่วนท้องถิ่นอื่น

5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบล และราชการส่วน  
ท้องถิ่นอื่น

6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการส่วน  
จังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม  
8. ทำบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี  
ของท้องถิ่น

9. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วน ท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต  
องค์การบริหารส่วนจังหวัด และ กิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วม กัน  
ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

10. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น  
กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของ  
ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้  
ตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง

**4) เมืองพัทธา (พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหาร ราชการเมืองพัทธา พ.ศ.2542 มาตรา 62)** ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย เมืองพัทธา มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการในเขตเมืองพัทธาในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อย
2. การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรธรรมชาติ
3. การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
4. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
5. การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุง แหล่งเสื่อมโทรม
6. การจัดการจราจร 7. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ของบ้านเมือง

8. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย
9. การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ
11. การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่าย อาหาร โรงแรมรสพ และสถานบริการอื่น
12. การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว
13. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

14. อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของ เทศบาลนครหรือของเมืองพัทธา

**5) กรุงเทพมหานคร (พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 89)** ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายอื่น ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจ หน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องดัง ต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ตามข้อ บัญญัติ กรุงเทพมหานครและตาม กฎหมายอื่นที่กำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
2. การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด
3. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง
5. การผังเมือง
6. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ
7. การวิศวกรรมจราจร

8. การขนส่ง
9. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
10. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
11. การควบคุมอาคาร
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
14. ทวิ บำรุงรักษาศิลปะ จารัตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 69 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
15. การสาธารณสุขปโภค
16. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
17. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
18. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
19. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
20. การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยในโรงแรมสรรพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ
21. การจัดการศึกษา
22. การสาธารณสุขการ
23. การสังคมสงเคราะห์
24. การส่งเสริมการกีฬา
25. การส่งเสริมการประกอบอาชีพ
26. การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร
27. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่ คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุเป็น หน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
28. บรรดาอำนาจหน้าที่ใด ซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคจะมอบให้กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติก็ได้ โดยให้ทำเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎ กระทรวง

ข้อบังคับหรือประกาศ แล้วแต่กรณี ในกรณี ที่ทำเป็นข้อบังคับหรือประกาศต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ที่มา: 1) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 2) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 5) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 (อ้างถึงในวุฒิสาร ตันชัย,2559)

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ และหากแยกเป็นคำพ้อง หมายถึง ควร ซึ่งเป็นคำช่วยกริยาอื่น และ พอ หมายถึง เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ความพึงพอใจนั้นจึงเป็นทัศนคติเชิงนามธรรม ซึ่งไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การแสดงออกถึงความพึงพอใจนั้นค่อนข้างที่จะสลับซับซ้อน แต่อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีการวัดความพึงพอใจโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Oliver (2010) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่า เป็น ความรู้สึกของลูกค้าที่แสดงออกมาเมื่อสินค้าหรือบริการเป็นไปตามการคาดหวังของลูกค้า และใช้ใน 9 การตัดสินว่า คุณลักษณะของสินค้าและบริการ หรือตัวสินค้าและบริการเองนั้น สามารถที่จะทำให้ ลูกค้าพอใจได้ระดับใด ซึ่งรวมไปถึงระดับที่ต่ำหรือสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้

วรูม (1984) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิลลิสท์ ทรยางกูร (2543) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เรารู้สึกถึงกับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลง พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อกรบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

##### ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2530) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อบอุ่น มีเมตตาริจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์การและเพื่อคุณธรรม

ความสุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรูส์ (อ้างถึงใน สุนันท์ บุญวโรดม, 2543) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณี

เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สุนันท์ บุญวโรดม (2543) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2541 : หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

### ความสำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอทเลอร์ (Kotler, 2000) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ (When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ (Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้าง ความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งมีอยู่ 2 ประการ คือ

1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมนอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งโดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้า นั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว โดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่นๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการ

ไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหาดูแลเอาใจใส่เฉพาะรายให้กับลูกค้า

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

3. การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถทำได้ 7 วิธี ดังนี้

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

เทปกั๊กกี้ บุญยรัตพันธุ์ (2536) กล่าวว่า การบริการประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

3. กระบวนการและกิจกรรม

4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดการบริการข้างต้นแสดงว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้านั้นคือเป้าหมายของการบริการ และการจะวัดเป้าหมายนั้นจะต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการ ต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

### การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจมึนเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา : ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สึกรำคาญหรือที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้นต้องการนี้ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมเบื่อหน่ายหรือเซ็ง

### คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

#### **เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัชฌุกร, 2546)

#### **ข้อควรคำนึงในการให้บริการ**

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่นผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาดบางคนก็เสียอกเสียใจตอกชกหัวฟูมพายน้ำตาแต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่างๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตนวิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบากการที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกๆ คนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจหากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

#### **ข้อควรระวังในการให้บริการ**

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญจึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่าการให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลยเพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่อยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยาวาจาไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมการให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการการบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

## 5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู

### 1. สภาพทั่วไป

#### 1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู เดิมมีพื้นที่ตั้งอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าดงศรีชมภู ซึ่งปัจจุบันได้แปรสภาพเป็นป่าสงวนเสื่อมโทรม อยู่ระหว่างการปฏิรูปที่ดิน สภาพพื้นที่ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยทั่วไปเป็นที่ราบสลับกับเนินดินเตี้ยๆ ลักษณะเป็นลูกคลื่น สูงๆ ต่ำๆ ทำให้เกิดลำห้วยสาขาสายสั้นๆ หลายสาย ในพื้นที่ตอนกลางของตำบลบริเวณทางทิศใต้มีลำห้วยศรีชมภูไหลผ่านไปบรรจบลำห้วยคลองในทิศตะวันตก ไหลวนไปทางทิศเหนือ แล้วไหลอ้อมลงสู่ทางทิศตะวันออกของตำบล มีแนวพลาญหินพาดผ่านพื้นที่ตอนกลางและตอนเหนือของตำบล บางส่วนเป็นแนวยาว (ภาษาท้องถิ่นเรียกแนวพลาญหินว่า หินดานหรือดานม้าแล่น) พื้นที่โดยทั่วไปมีความลาดเอียงจากทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือลงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ มีลักษณะภูมิประเทศเด่น คือ เนินภูดินขนาดความสูงของยอดเนิน 226 เมตร อยู่บริเวณพิกัด UF 415216 ตั้งอยู่ระหว่างบ้านโคกกลาง หมู่ที่ 6 กับบ้านคำไผ่ หมู่ที่ 3 สภาพดินมีลักษณะเป็นดินเหนียวผสมลูกรัง ประกอบด้วยชุดดินหลัก คือ ชุดดินโพนพิสัยและชุดดินเชียงคาน โดยมีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9 บ้านสามแยกศรีชมภู ห่างจากที่ว่าการอำเภอโซ่พิสัยไปตามทางหลวงชนบท หมายเลข นค 5004 เป็นระยะทาง 22 กิโลเมตร และมีระยะทางห่างจากตัวจังหวัดบึงกาฬ 25 กิโลเมตร

#### 1.2 อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู มีพื้นที่รวมประมาณ 154.20 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 96,375 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลและอำเภอใกล้เคียงดังต่อไปนี้

|             |   |
|-------------|---|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับ ต.หนองเลิง และ ต.หนองเข็ง อ.บึงกาฬ              |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับ ต.ถ้ำเจริญ อ.โซ่พิสัย                           |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ ต.โป่งเปลือย อ.บึงกาฬ และ ต.ถ้ำเจริญ อ.โซ่พิสัย |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับ ต.สมสนุก และ ต.โนนศิลา อ.ปากคาด                 |

**1.3 เขตการปกครอง** องค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู แบ่งเขตการปกครองตามพระราชบัญญัติปกครองท้องที่ ออกเป็นหมู่บ้าน จำนวน 16 หมู่บ้าน

- จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 16 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1 - 16
- จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. บางส่วน - หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ -

#### 1.4 ประชากร

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน              | ชาย(คน) | หญิง (คน) | รวม    | จำนวนหลัง |
|---------|---------------------------|---------|-----------|--------|-----------|
| 1       | บ้านนาขาม                 | 427     | 389       | 816    | 240       |
| 2       | บ้านโพธิ์                 | 663     | 609       | 1,272  | 374       |
| 3       | บ้านคำไผ่                 | 545     | 520       | 1,065  | 304       |
| 4       | บ้านกลาง                  | 166     | 149       | 315    | 112       |
| 5       | บ้านโนนประเสริฐ           | 289     | 279       | 568    | 177       |
| 6       | บ้านโคกกลาง               | 334     | 338       | 672    | 223       |
| 7       | บ้านแสงอรุณ               | 520     | 502       | 1,022  | 271       |
| 8       | บ้านหนองแวงประชา<br>สรรค์ | 263     | 243       | 506    | 161       |
| 9       | บ้านสามแยกศรีชมภู         | 364     | 377       | 741    | 263       |
| 10      | บ้านนาขาม                 | 423     | 403       | 826    | 227       |
| 11      | บ้านชมภูพร                | 172     | 155       | 327    | 95        |
| 12      | บ้านถ้ำจันทร์             | 770     | 707       | 1,477  | 409       |
| 13      | บ้านโคกกลางพัฒนา          | 394     | 397       | 791    | 234       |
| 14      | บ้านโคกกลางสามัคคี        | 556     | 540       | 1,096  | 327       |
| 15      | บ้านโนนงาม                | 455     | 415       | 870    | 199       |
| 16      | บ้านหนองขาม               | 232     | 236       | 468    | 115       |
|         | รวม                       | 6,573   | 6,259     | 12,832 | 3,731     |

ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือนธันวาคม พ.ศ.2558

## 2. สภาพทางเศรษฐกิจ

### 2.1 อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู ประกอบอาชีพหลักทางการเกษตรกรรม คือ ทำนา ทำสวน ทำไร่ และเลี้ยงสัตว์รองลงมาคือประกอบอาชีพค้าขาย และอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยแยกเป็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ประชากรร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนา,ทำสวน ฯลฯ
- ประชากรร้อยละ 20 ประกอบอาชีพค้าขาย,รับจ้างทั่วไป ฯลฯ

### 2.2 หน่วยธุรกิจในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

|                        |          |                  |
|------------------------|----------|------------------|
| - ธนาคาร               | 1 แห่ง   |                  |
| - โรงแรม               | - แห่ง   |                  |
| - ปั้มน้ำมันและก๊าซ    | 13 แห่ง  | ปั้มหลอด 14 แห่ง |
| - โรงงานอุตสาหกรรม     | - แห่ง   |                  |
| - โรงสี                | 15 แห่ง  |                  |
| - ร้านค้าประจำหมู่บ้าน | 111 แห่ง |                  |
| - ร้านซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ | 12 แห่ง  |                  |
| - ร้านตัดผม /เสริมสวย  | 9 แห่ง   |                  |

## 3. สภาพทางสังคม

### 3.1 การศึกษา

|  |         |                    |
|--|---------|--------------------|
| - โรงเรียนประถมศึกษา                     | 8 แห่ง  | (ขยายโอกาส 2 แห่ง) |
| - โรงเรียนมัธยมศึกษา                     | 1 แห่ง  |                    |
| - โรงเรียนอาชีวศึกษา                     | - แห่ง  |                    |
| - โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง                 | - แห่ง  |                    |
| - ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน                  | 1 แห่ง  |                    |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                     | 5 แห่ง  |                    |
| - ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล | 1 แห่ง  |                    |
| - ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน       | 16 แห่ง |                    |

### 3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ 17 แห่ง
- มัสยิด - แห่ง
- ศาลเจ้า - แห่ง
- โบสถ์ - แห่ง

### 3.3 การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐขนาด 30 เตียง - แห่ง
- สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 2 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน 1 แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 2 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

### 3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจชุมชนตำบล - แห่ง
- สถานีดับเพลิง - แห่ง
- ป้อมยามที่פקสายตรวจ 1 แห่ง

## 4. การบริการพื้นฐาน

### 4.1 การคมนาคม

สภาพเส้นทางคมนาคมภายในตำบลส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง ส่วนเส้นทางคมนาคมหลักเป็นถนนลาดยาง ซึ่งประกอบด้วย ทางหลวงชนบทหมายเลข นค 3033 , 3044 และ 5112 สำหรับเส้นทางคมนาคมภายในหมู่บ้านเป็นถนนลูกรังสลับกับถนนคอนกรีตเสริมเหล็กเป็นบางช่วง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ถนนลาดยาง จำนวน 3 สาย
- ถนนคอนกรีต จำนวน 35 สาย
- ถนนลูกรัง จำนวน 62 สาย

### 4.2 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง (ไปรษณีย์ตำบล)
- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 26 แห่ง

### 4.3 การไฟฟ้า/ประปา

- มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน รวม 16 หมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 99
- มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 16 หมู่บ้าน

### 4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- จำนวนแม่น้ำไหลผ่าน 1 สาย

- จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง 31 แห่ง

#### 4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย/ทำนบ 10 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 20 แห่ง
- บ่อบาดาล 80 แห่ง

### 5. ข้อมูลอื่นๆ

#### 5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

แหล่งน้ำ ภายในพื้นที่ตำบลศรีชมภู มีลำห้วยธรรมชาติหลายสาย ประกอบด้วย ลำห้วยคลอง, ลำห้วยศรีชมภู, ลำห้วยตาน, ลำห้วยคำแสนคุณ, ลำห้วยพุง, ลำห้วยสนาบ, ลำห้วยดับเต่า, ลำห้วยขี้เหล็ก, ลำห้วยโป่ง, ลำห้วยแจ้บ, ลำห้วยเนียม, ลำห้วยน้ำบ่อ และลำห้วยอีไฮ

ป่าไม้ เดิมพื้นที่ตำบลศรีชมภู อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติตำบลศรีชมภูในเวลาต่อมาได้มีราษฎรบุกรุกแผ้วถางพื้นที่เพื่อทำการเกษตรทำให้พื้นที่ป่าไม้ถูกทำลายและแปรสภาพเป็นป่าสงวนเสื่อมโทรมในที่สุดทรัพยากรป่าไม้ที่เหลืออยู่ส่วนมากจะอยู่ในเขตอนุรักษ์ของวัด ประกอบด้วย ไม้ยาง, ไม้ประดู่, ไม้มะค่า ฯลฯ

แหล่งหิน ในตำบลศรีชมภู มีแนวพลาญหิน (หินดาน) ปรากฏเป็นแนวยาวค่อนไปทางตอนเหนือ และตอนกลางของตำบล มีทั้งลักษณะเป็นก้อนต่างๆ ตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ รวมทั้งที่ปรากฏเป็นแผ่นอยู่ในแนวระดับพื้นดินลาดเป็นแนวยาว (ดานม้าแล่น) คิดเป็นพื้นที่หลายร้อยไร่

#### 5.2 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 3 รุ่น รวม 450 คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ จำนวน 1 รุ่น รวม 50 คน
- กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ จำนวน 4 รุ่น รวม 50 คน
- อาสาพัฒนาป้องกันตนเอง จำนวน 1 รุ่น รวม 150 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 3 รุ่น รวม 320 คน

### 6. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

#### 6.1 คณะผู้บริหาร/สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 36 คน แยกเป็น

- คณะผู้บริหาร 4 คน
- สมาชิกสภา อบต. 32 คน

## 6.2 พนักงานส่วนตำบล/พนักงานจ้าง จำนวน 81 คน แยกเป็น

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| - สำนักงานปลัด อบต.           | 18 คน |
| - ส่วนการคลัง                 | 11 คน |
| - ส่วนโยธา                    | 6 คน  |
| - ส่วนส่งเสริมการเกษตร        | 5 คน  |
| - ส่วนการศึกษา                | 27 คน |
| - ส่วนสวัสดิการและสังคม       | 5 คน  |
| - ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | 9 คน  |

## 6.3 งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

|                                       |                   |         |
|---------------------------------------|-------------------|---------|
| ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559             | 44,923,979.83 บาท | แยกเป็น |
| - รายได้ที่ อบต.จัดเก็บเอง            | 1,668,036.59 บาท  |         |
| - รายได้ที่ส่วนราชการต่างๆ จัดเก็บให้ | 21,818,217.24 บาท |         |
| - เงินอุดหนุนจากรัฐบาล                | 21,437,726.00 บาท |         |

## 6.4 เครื่องมือและครุภัณฑ์ต่างๆ

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| - รถยนต์นั่งส่วนบุคคล | 4 คัน |
| - รถจักรยานยนต์       | 2 คัน |
| - รถกู้ชีพฉุกเฉิน     | 1 คัน |
| - รถบรรทุกน้ำ         | 1 คัน |
| - รถบรรทุกขยะ         | 2 คัน |

## 6. งานวิจัยเกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยนครพนม (2561) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 สรุประดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละเฉลี่ย 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ได้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9

จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝ้ายแก้ว (2560) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.4) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ใน ระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.24)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (2560) ได้สำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (คิดเป็น ร้อยละ 87.26) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็น ร้อยละ 81.25) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 86.00) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 83.45)

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม 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

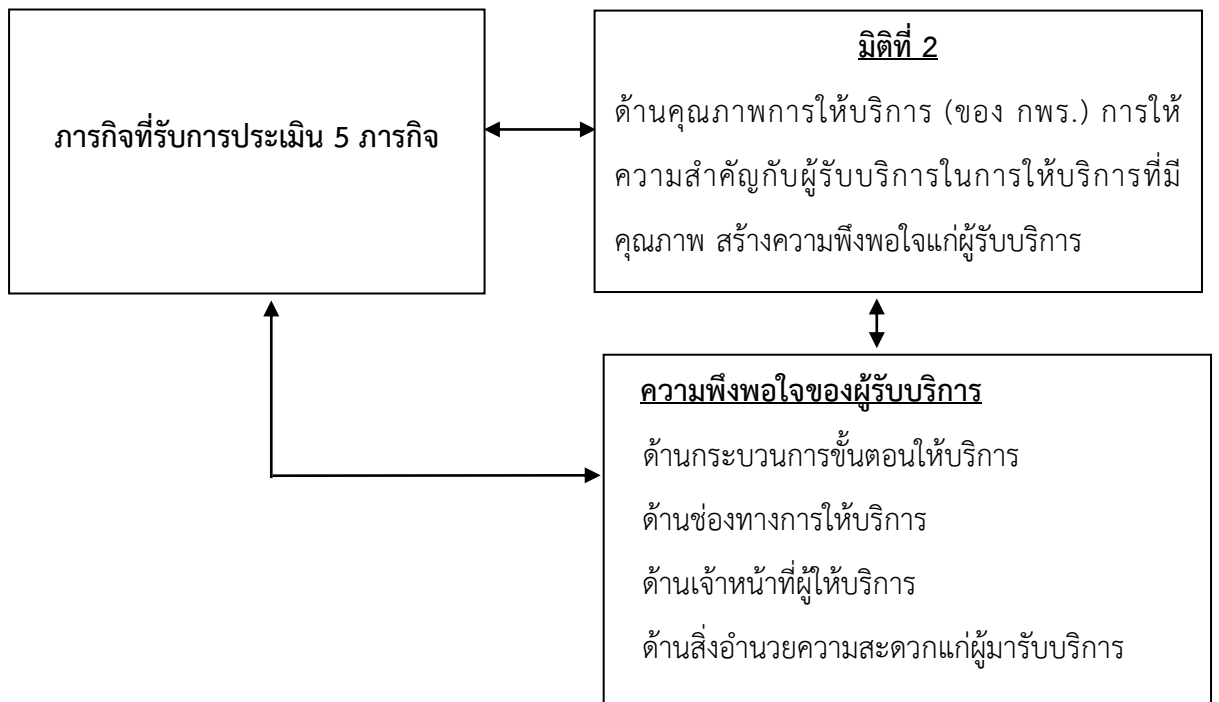
มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประรง คิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จำนวนมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านการบริการสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 64.3 ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์คิดเป็นร้อยละ 62.8 ภารกิจ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการ ของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

## 7. กรอบแนวคิดการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู จะประเมินตามภารกิจ 5 ภารกิจ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการ จะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

กรอบแนวคิดในการประเมิน



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และประมวลผลซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- 3.1.3 ข้อเสนอแนะ

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัยจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 12,832 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 388 คน ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

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

- โดย
- n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
  - N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า
  - e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{12,830}{1+12,832(.05)^2} \\
 &= 387.91 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 20 มิถุนายน 2562

### 3.3 เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู ตามภารกิจหลัก โดยทำการประเมินภารกิจละ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

|                          |                 |   |
|--------------------------|-----------------|---|
| บริการมีคุณภาพมากที่สุด  | ให้คะแนนเท่ากับ | 5 |
| บริการมีคุณภาพมาก        | ให้คะแนนเท่ากับ | 4 |
| บริการมีคุณภาพปานกลาง    | ให้คะแนนเท่ากับ | 3 |
| บริการมีคุณภาพน้อย       | ให้คะแนนเท่ากับ | 2 |
| บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ | 1 |

### 3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยประสานความร่วมมือจากกำนันผู้ใหญ่บ้าน ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน 388 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และใช้การบรรยายข้อมูล

หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังนี้

|           |           |   |
|-----------|-----------|---|
| ช่วงคะแนน | 4.51-5.00 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  |
| ช่วงคะแนน | 3.51-4.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก        |
| ช่วงคะแนน | 2.51-3.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง    |
| ช่วงคะแนน | 1.51-2.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย   |
| ช่วงคะแนน | 1.00-1.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

3.4.2 นำร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้ มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

| เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | คะแนน |
|--|-------|
| มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป                    | 10    |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95           | 9     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90           | 8     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85           | 7     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80           | 6     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75           | 5     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70           | 4     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65           | 3     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60           | 2     |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55           | 1     |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50          | 0     |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 5 ภารกิจคือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 5) งานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู จำนวน 388 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู ในปี 2562

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| <b>1. เพศ</b>                     |            |        |
| ชาย                               | 130        | 33.51  |
| หญิง                              | 258        | 66.49  |
| <b>2. อายุ</b>                    |            |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี                     | 25         | 6.44   |
| 21 - 30 ปี                        | 15         | 3.87   |
| 31 - 40 ปี                        | 58         | 14.95  |
| 41 - 50 ปี                        | 139        | 35.82  |
| 51 - 60 ปี                        | 71         | 18.30  |
| 61 ปีขึ้นไป                       | 80         | 20.62  |

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| <b>3. สถานภาพ</b>                 |            |        |
| โสด                               | 278        | 71.65  |
| สมรส                              | 45         | 11.60  |
| หม้าย                             | 43         | 11.08  |
| หย่าร้าง                          | 22         | 5.67   |
| <b>4. ระดับการศึกษา</b>           |            |        |
| ประถมศึกษา                        | 281        | 72.42  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                  | 50         | 12.89  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.            | 22         | 5.67   |
| อนุปริญญา/ปวส.                    | 16         | 4.12   |
| ปริญญาตรี                         | 15         | 3.87   |
| สูงกว่าปริญญาตรี                  | 4          | 1.03   |
| <b>5. อาชีพ</b>                   |            |        |
| เกษตรกร                           | 195        | 50.26  |
| พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป             | 35         | 9.02   |
| แม่บ้าน                           | 44         | 11.34  |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย              | 80         | 20.62  |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ             | 30         | 7.73   |
| อื่นๆ                             | 4          | 1.03   |
| <b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>    |            |        |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                 | 280        | 72.16  |
| 5,001-10,000 บาท                  | 42         | 10.82  |
| 10,001-15,000 บาท                 | 30         | 7.73   |
| 15,001-20,000 บาท                 | 27         | 6.96   |
| มากกว่า 20,000 บาท                | 9          | 2.32   |

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| <b>7. ความถี่ในการมาใช้บริการ</b> |            |               |
| 1 – 2 ครั้งต่อเดือน               | 273        | 70.36         |
| 3 – 4 ครั้งต่อเดือน               | 75         | 19.33         |
| มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน           | 40         | 10.31         |
| <b>รวม</b>                        | <b>388</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 66.49 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.82 มีสถานภาพสมรส จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 71.65 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 72.42 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.26 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 72.16 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 69.74

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู ได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ได้แก่

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านสาธารณสุข
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 5) งานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม

#### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู

| ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน            | ระดับความพึงพอใจ |             | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---------------------------------------|------------------|-------------|--------------|------------------|
|                                       | ( $\bar{X}$ )    | S.D.        |              |                  |
| 1) งานด้านการศึกษา                    | 4.76             | .624        | 95.20        | มากที่สุด        |
| 2) งานด้านสาธารณสุข                   | 4.82             | .618        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.78             | .563        | 95.60        | มากที่สุด        |
| 4) งานด้านรายได้หรือภาษี              | 4.75             | .632        | 95.00        | มากที่สุด        |
| 5) งานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม       | 4.79             | .715        | 95.80        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ยรวม</b>                      | <b>4.78</b>      | <b>.592</b> | <b>95.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการ  
งานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ งานด้าน  
ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ  
สังคมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ  
95.20 และ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

#### 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา

| งานด้านการศึกษา   | ระดับความพึงพอใจ |              | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---|------------------|--------------|--------------|------------------|
|   | ( $\bar{X}$ )    | S.D.         |              |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |              |              |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            | 4.72             | .681         | 94.40        | มากที่สุด        |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.74             | .679         | 94.80        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                            | 4.74             | .669         | 94.80        | มากที่สุด        |
| 4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)                                   | 4.74             | .678         | 94.80        | มากที่สุด        |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                              | 4.76             | .617         | 95.20        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.74</b>      | <b>.666</b>  | <b>94.80</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |              |              |                  |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น   | 4.77             | 0.679        | 95.40        | มากที่สุด        |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  | 4.74             | 0.669        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์                                      | 4.74             | 0.678        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร          | 4.76             | 0.617        | 95.20        | มากที่สุด        |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                     | 4.75             | 0.557        | 95.00        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.75</b>      | <b>0.609</b> | <b>95.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                  |              |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                          | 4.73             | .673         | 94.60        | มากที่สุด        |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  | 4.76             | .667         | 95.20        | มากที่สุด        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 4.77             | .589         | 95.40        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.78             | .654         | 95.60        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                               | 4.76             | .667         | 95.20        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.76</b>      | <b>.823</b>  | <b>95.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| งานด้านการศึกษา   | ระดับความพึงพอใจ |             | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
|   | ( $\bar{X}$ )    | S.D.        |              |                  |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |             |              |                  |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                      | 4.81             | 0.652       | 96.20        | มากที่สุด        |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน      | 4.72             | 0.675       | 94.40        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                | 4.81             | 0.62        | 96.20        | มากที่สุด        |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | 4.82             | 0.797       | 96.40        | มากที่สุด        |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                      | 4.79             | 0.649       | 95.80        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.79</b>      | <b>.556</b> | <b>95.80</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>4.76</b>      | <b>.624</b> | <b>95.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน สาธารณสุขรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

| งานด้านสาธารณสุข   | ระดับความพึงพอใจ |             | ร้อยละ       | แปลผล            |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
|  | ( $\bar{X}$ )    | S.D.        |              |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                  |             |              |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                       | 4.83             | .652        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ   | 4.83             | .765        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                       | 4.84             | .530        | 96.80        | มากที่สุด        |
| 4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)                              | 4.80             | .797        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                         | 4.80             | .849        | 96.00        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.82</b>      | <b>.710</b> | <b>96.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |             |              |                  |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น  | 4.80             | .707        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์   | 4.83             | .849        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ<br>หน่วยงาน                  | 4.82             | .562        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล<br>ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.80             | .797        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                | 4.80             | .787        | 96.00        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.81</b>      | <b>.609</b> | <b>96.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| งานด้านสาธารณสุข | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละ | แปลผล |
|------------------|------------------|--------|-------|
|------------------|------------------|--------|-------|

|   | ( $\bar{X}$ ) | S.D.        |              |                  |
|---|---------------|-------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |               |             |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                          | 4.80          | .629        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  | 4.82          | .749        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 4.82          | .759        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.79          | .651        | 95.80        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                               | 4.82          | .618        | 96.40        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.81</b>   | <b>.533</b> | <b>96.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |               |             |              |                  |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                  | 4.86          | .749        | 97.20        | มากที่สุด        |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน                  | 4.82          | .717        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                            | 4.81          | .507        | 96.20        | มากที่สุด        |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ             | 4.85          | .650        | 97.00        | มากที่สุด        |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                                  | 4.86          | .646        | 97.20        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.84</b>   | <b>.644</b> | <b>96.80</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>4.82</b>   | <b>.618</b> | <b>96.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

#### 4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | ระดับความพึงพอใจ |             | ร้อยละ       | แปลผล            |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
|  | ( $\bar{X}$ )    | S.D.        |              |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                    |                  |             |              |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                   | 4.80             | .621        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ   | 4.77             | .637        | 95.40        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                   | 4.77             | .642        | 95.40        | มากที่สุด        |
| 4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)                          | 4.75             | .675        | 95.00        | มากที่สุด        |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                     | 4.81             | .781        | 96.20        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.78</b>      | <b>.748</b> | <b>95.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |             |              |                  |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น  | 4.83             | .725        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์   | 4.85             | .711        | 97.00        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน                  | 4.78             | .725        | 95.60        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.82             | .609        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                            | 4.82             | .832        | 96.40        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.82</b>      | <b>.720</b> | <b>96.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  | ระดับความพึงพอใจ |             | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
|   | ( $\bar{x}$ )    | S.D.        |              |                  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                  |             |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             | 4.74             | .687        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  | 4.72             | .621        | 94.40        | มากที่สุด        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 4.78             | .637        | 95.60        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.77             | .802        | 95.40        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                               | 4.75             | .765        | 95.00        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.75</b>      | <b>.774</b> | <b>95.50</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |             |              |                  |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                  | 4.79             | .749        | 95.80        | มากที่สุด        |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน                  | 4.73             | .717        | 94.60        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                            | 4.79             | .507        | 95.80        | มากที่สุด        |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยง หรือใน วันหยุดราชการ           | 4.78             | .650        | 95.60        | มากที่สุด        |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                                  | 4.76             | .646        | 95.20        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.77</b>      | <b>.644</b> | <b>95.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>4.82</b>      | <b>.563</b> | <b>96.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

#### 4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

| งานด้านรายได้หรือภาษี   | ระดับความพึงพอใจ |             | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
|   | ( $\bar{X}$ )    | S.D.        |              |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |             |              |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            | 4.71             | .714        | 94.20        | มากที่สุด        |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.73             | .671        | 94.60        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                            | 4.74             | .693        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)                                   | 4.74             | .669        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                              | 4.75             | .662        | 95.00        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.73</b>      | <b>.621</b> | <b>94.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |             |              |                  |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น   | 4.72             | .681        | 94.40        | มากที่สุด        |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  | 4.74             | .679        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์                                      | 4.74             | .669        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร          | 4.74             | .678        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                                     | 4.76             | .617        | 95.20        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.74</b>      | <b>.666</b> | <b>94.80</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                  |             |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             | 4.73             | .673        | 94.60        | มากที่สุด        |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่  | 4.76             | .667        | 95.20        | มากที่สุด        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 4.77             | .589        | 95.40        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.78             | .654        | 95.60        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                               | 4.76             | .667        | 95.20        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.76</b>      | <b>.823</b> | <b>95.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| งานด้านรายได้หรือภาษี   | ระดับความพึงพอใจ |             | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---|------------------|-------------|--------------|------------------|
|   | ( $\bar{X}$ )    | S.D.        |              |                  |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |             |              |                  |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                      | 4.81             | .652        | 96.20        | มากที่สุด        |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน      | 4.72             | .675        | 94.40        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                | 4.75             | .620        | 95.00        | มากที่สุด        |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | 4.79             | .797        | 95.80        | มากที่สุด        |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                      | 4.78             | .849        | 95.60        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.77</b>      | <b>.678</b> | <b>95.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>4.75</b>      | <b>.632</b> | <b>95.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

#### 4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคมรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม

| งานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม   | ระดับความพึงพอใจ |             | ร้อยละ       | แปลผล            |
|--|------------------|-------------|--------------|------------------|
|  | ( $\bar{X}$ )    | S.D.        |              |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                    |                  |             |              |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                   | 4.72             | 0.535       | 94.40        | มากที่สุด        |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ   | 4.81             | 0.567       | 96.20        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ                   | 4.79             | 0.559       | 95.80        | มากที่สุด        |
| 4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)                        | 4.73             | 0.509       | 94.60        | มากที่สุด        |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                     | 4.80             | 0.538       | 96.00        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.77</b>      | <b>.632</b> | <b>95.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |             |              |                  |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น  | 4.74             | 0.539       | 94.80        | มากที่สุด        |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์   | 4.81             | 0.667       | 96.20        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์                             | 4.85             | 0.699       | 97.00        | มากที่สุด        |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.79             | 0.731       | 95.80        | มากที่สุด        |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                            | 4.81             | 0.763       | 96.20        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.80</b>      | <b>.665</b> | <b>96.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| งานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละ | แปลผล |
|------------------------------|------------------|--------|-------|
|------------------------------|------------------|--------|-------|

|  | ( $\bar{x}$ ) | S.D.        |              |                  |
|--|---------------|-------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>   |               |             |              |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ                             | 4.84          | 0.635       | 96.80        | มากที่สุด        |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่   | 4.83          | 0.667       | 96.60        | มากที่สุด        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                  | 4.80          | 0.659       | 96.00        | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.85          | 0.609       | 97.00        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ                                  | 4.83          | 0.578       | 96.60        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.83</b>   | <b>.555</b> | <b>96.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |               |             |              |                  |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                     | 4.78          | .635        | 95.60        | มากที่สุด        |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน                     | 4.76          | .667        | 95.20        | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ                               | 4.74          | .659        | 94.80        | มากที่สุด        |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ                | 4.77          | .609        | 95.40        | มากที่สุด        |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ                                     | 4.75          | .578        | 95.00        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.76</b>   | <b>.814</b> | <b>95.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>  | <b>4.79</b>   | <b>.715</b> | <b>95.80</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

#### 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู

| ข้อเสนอแนะ  | ความถี่        |
|---|----------------|
| <b>ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู</b> |                |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง   | 159            |
| 2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจาก อบต. ศรีชมภู รวดเร็ว ชัดเจน ทั่วถึง             | 79             |
| 3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น      | 10             |
| <b>ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู</b>                  | <b>ความถี่</b> |
| 1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่                       | 20             |
| 2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น                                      | 22             |
| <b>สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภูดำเนินการ ได้แก่</b>      | <b>ความถี่</b> |
| 1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน                            | 62             |
| 2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี   | 13             |
| 3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด                                  | 15             |

## บทที่ 5

### สรุปผล และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู จำนวน 12,830 คนได้ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

##### 5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 66.49 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.82 มีสถานภาพสมรส จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 71.65 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 72.42 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.26 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 72.16 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 69.74

##### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ งานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

### 5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

### 5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

### 5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

#### **5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

#### **5.1.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านปรับปรุงเส้นทางคมนาคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นแท้จริง

## บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ วิทยุชน จำกัด.
- จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โฆหารเสาวภาคย์ และ คนอง ว่างฝายแก้ว. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพัฒนาศัพน์ที่ตั้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริการศาสตร ดุษฎีบัณฑิต, ชลน
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ.(2546). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทยุชน.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2547). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- มหาวิทยาลัยนครพนม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. (2561). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. นครพนม. มหาวิทยาลัยนครพนม
- มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักบริการวิชาการ. (2559). รายงานผลการวิจัย โครงการ “สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ฉะเชิงเทรา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะเศรษฐศาสตร์. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง สถาบันวิจัยและพัฒนา (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (2560). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท จังหวัด  
สุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. สุรินทร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์  
วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ  
ออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรุณี เขาวนัสชุม และ ดวงตา สราญรมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร  
นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์). 6(2), 125-134.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.  
วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภร เสรีรัตน์ งามอาจ ปทะวานิช และ ปริญญา ลักษิตานนท์. (2546). การบริหาร  
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ประกายพริก
- สุนันท์บุญ วัชรอม (2543). แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาพ่องกุล.(2559). ความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัด  
สมุทรปราการ. ฝ่ายวิชาการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า.  
กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด
- Kotler, P. (200). **Marketing Management: Analysis Planning Implementation and  
Control.** (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- Vroom, W. H. (1964). **Work and Motivation.** New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introduction analysis.** (3rd ed.). New York: Harper  
and Row.
- Oliver, R. L. (2010). **Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer.**  
New York: Taylor & Francis.