

รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น

อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ประจำปีงบประมาณ 2565

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยนครพนม

จังหวัดนครพนม

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่าง
ขึ้น อำเภอรอดนุคร จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการ
ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างขึ้น และนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปใช้เป็น
แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน
366 คน จากประชากร 4,366 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบ Convenience Sampling โดยใช้สูตรของ
Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ใน
การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไป
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ และ
ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่ควรปรับปรุงของการให้บริการของประชาชน สถิติที่ใช้
ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ
ประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน สามารถสรุปผล
การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ดังนี้

- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.28
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.13
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.72

5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 95.85

เมื่อสรุป ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลหนองย่างซัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.53 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้บริการ พบว่า มีคะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

5.2 ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างซัน ควรนำเอาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง และมีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย (แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย) แอปพลิเคชันด้านสาธารณสุข (เพื่อให้บริการสาธารณสุข แก่ประชาชน) เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่าง ๆ ดังกล่าว รวมทั้งจะได้ลดจำนวนผู้เข้ามาติดต่อรับบริการที่สำนักงานฯ โดยตรง ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ปลอดภัยจากการติดเชื้อ COVID 19 อย่างไรก็ตาม การให้บริการในช่องทางเดิม ก็จะต้องให้บริการ ควบคู่กันไป เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อย่างไรก็ตามนอกจากการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้อง ตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ ในงานบริการต่าง ๆ โดยการลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อ

ที่สำนักงาน เพื่อจะทำให้ไม่เกิดความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายใน และภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้ หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น อำเภอ เรณูนคร จังหวัดนครพนมในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานในงานบริการ 5 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านรายได้หรือ ภาษี งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการประเมินความพึงพอใจตามกรอบงาน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการนี้คณะผู้วิจัยได้ออกสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามซึ่งกระจายครอบคลุมทุก หมู่บ้าน ภายใต้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้นที่รับผิดชอบเพื่อให้ได้ข้อมูล ที่สามารถใช้เป็นตัวแทนแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าว จากการทำงานทั้งภาคสนามและ การวิเคราะห์ข้อมูลในสำนักงาน ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการที่เป็นการสะท้อนให้เห็นถึง ผลการปฏิบัติงานที่สามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานของ องค์การต่อไป

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของ ท่านและขอขอบคุณที่ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการทำงานของสถาบัน จนทำให้ผลการศึกษาใน ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้จัดทำ
มหาวิทยาลัยนครพนม
กันยายน 2565

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการศึกษา	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยขอเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการศึกษา	61
5.2 ขอเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	65

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด				
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 4,366 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.53 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.67 (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.28 (3) งานด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.13 (4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.72 (5) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.85
ไม่เกินร้อยละ 95	9			
ไม่เกินร้อยละ 90	8			
ไม่เกินร้อยละ 85	7			
ไม่เกินร้อยละ 80	6			
ไม่เกินร้อยละ 75	5			
ไม่เกินร้อยละ 70	4			
ไม่เกินร้อยละ 65	3			
ไม่เกินร้อยละ 60	2			
ไม่เกินร้อยละ 55	1			
น้อยกว่าร้อยละ 50	0			

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การพัฒนาการบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ โดยการพัฒนาการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (อริสรา ป้องกัน, 2559 และวุฒิสสาร ต้นไชย, 2559 อ้างถึงใน นันทะ บุตรน้อย, 2563) ซึ่งรัฐได้มอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการ ท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนดทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการ พัฒนาอย่างยั่งยืน ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุขภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น

การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชิ้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชิ้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชิ้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยแยกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านประชากร ประชากรที่ผู้ศึกษาจะทำการศึกษา เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชิ้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำนวน 4,366 คน

ด้านกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชิ้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำนวน 366 คน

ด้านสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชิ้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ด้านเนื้อหา ในการศึกษาี้ และผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งมีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. งานบริการด้านการศึกษา
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
5. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างซัน อำเภอรณนคร จังหวัดนครพนม

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างซัน อำเภอรณนคร จังหวัดนครพนม

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

1.5.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การพิจารณาถึงผลการดำเนินงานของหน่วยองค์กร และค่าประสิทธิภาพที่ได้จากการประเมิน สามารถบ่งชี้ถึงระดับความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยองค์กร

1.5.3 การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Administration) หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเองโดยอิสระ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นนิติบุคคล ผู้บริหารสมาชิกสภาท้องถิ่นได้รับเลือกจากประชาชนทั้งหมด หรือบางส่วน มีรายได้และงบประมาณเป็นของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ
- 2.2 แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ
- 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างหิน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ มีดังนี้ 1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559) การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการ ที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหาร ด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการ สาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์ 2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ อยู่ 3 ประการ มีดังนี้(อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559) (2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการ ต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการ ดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการ

สาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ (2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะ ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อม ได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทาง และง่ายต่อการรับบริการ ไม่มีความสลับซับซ้อน (2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำ บริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะ นั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน 3) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559) (3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนร่วมได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) ภารกิจด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น (3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการ สาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคม และการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม (3.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกัน ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั่วประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับ ประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้งบประมาณสูง จึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ (3.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ (1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้งบประมาณมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการ

สาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ (2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจาก เอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ (3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการ จากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ (4) การพัฒนาการบริการสาธารณะ (Public Service Development) การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการหรือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ โดยการพัฒนาการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 6 ด้าน (อริสรา ป้องกัน, 2559 และวุฒิสสาร ตันไชย, 2559 อ้างถึงใน นันทะ บุตรน้อย, 2563) ได้แก่ 4.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ (1) การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน และสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่และทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ) (2) สาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท (3) สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและควบคุมตลาด การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุงผังเมือง รวม และการควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคารและการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วย การควบคุมอาคาร 4.2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ (1) การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ (2) งานสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้่วยเอดส์ เป็นต้น (3) นันทนาการ การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้างบำรุงรักษาสนามกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุงรักษาสวนสาธารณะ (4) การศึกษาการจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์ การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริหารการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น (5) การสาธารณสุข การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริม สุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการ สงเคราะห์ผู้ป่วย โรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าฌาปนกิจ (6) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

4.3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ (1) การส่งเสริม ประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค แก่ผู้บริโภค (2) การส่งเสริมการมี ส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกัน ภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบล (3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น (4) การ รักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตร ประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตรีพาหนะ

4.4) ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่ (1) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน (2) การพัฒนา เทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน (3) การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งาน บริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่ และชักจูงการลงทุน (4) การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียน พาณิชย (5) การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน (6) การ ท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษา สถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำ สื่อประชาสัมพันธ์

4.5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ (1) การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟฟ้า เป็นต้น (2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษ ต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย (3) การดูแล รักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะ ประโยชน์

4.6) ด้าน ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ (1) การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน (2) การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

2.2 แนวคิดการปกครองท้องถิ่น

ทุกประเทศมีนโยบายการพัฒนาประเทศในวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ ต้องการให้ประเทศชาติ เจริญรุ่งเรือง ทนสมัย ประชาชนอยู่ดีกินดี แต่เดิมนั้นการปกครองส่วนใหญ่มิได้มีลักษณะศูนย์รวมอยู่ที่ ส่วนกลางเพื่อความสะดวกและรวดเร็วเพราะสมัยก่อนอาณาเขตการปกครองยังไม่มาก พลเมืองและ กิจกรรมที่รัฐต้องดูแลก็ยังไม่มากนัก รัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่าง ทัวถึง แต่ปัจจุบันการเจริญเติบโตโดยมีมากขึ้น ประชากรเริ่มมากขึ้นศักยภาพของรัฐในการดูแลประชาชน ไม่ทั่วถึง ดังนั้น แนวคิดการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองในท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อแบ่งเบา

ภารกิจและหน้าที่ของรัฐบาลและสามารถตอบสนองของความต้อการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบอบประชาธิปไตย เพราะช่วยให้คนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไข เป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentization) โดยรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองและจัดบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้อการของประชาชนในท้องถิ่นโดยอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย (นฤมล เมืองเดช.2550)

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ซึ่งส่วนใหญ่จะมีหลักการสำคัญคล้ายคลึงกัน ดังนี้ นเร เหล่าวิชา (2539) ได้ศึกษาความหมายของการปกครองท้องถิ่นจากนักวิชาการหลายท่านสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่งที่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่ตามความเหมาะสมกล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรอย่างแท้จริง และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สัมพันธ์เจตนาารมณ์และความต้อการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่น เข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

อุทัย หิรัญโต (2548) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้อการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐไม่ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นรัฐทำให้เกิดขึ้น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2548) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วน ในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และอาณาเขตที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ ดังนี้

1. Robson ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่พอสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มี

อำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

2. Holloway กล่าวว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาพท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับเลือกตั้งจากประชาชน

3. Wit ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ แต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาลเป็นระบบการปกครองอันผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐจะเกิดมีองค์กร ที่มีหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

วิญญู อังคณารักษ์ (2550) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นโดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

จรัล วงศ์สวัสดิ์ (2533) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองในรูปแบบการกระจายอำนาจ การปกครองบางอย่างซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานของท้องถิ่นตนเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่า ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นยิ่งกว่าผู้อื่นโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ราษฎรในท้องถิ่นนั้นเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนมาบริหารราชการท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

แฮริส จี.มอนตาญ ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระแต่อย่างใดจากความหมายของการปกครองท้องถิ่น อาจสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริการ การพัฒนาและให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

ความสำคัญขององค์กรปกครองในระดับท้องถิ่น

การพัฒนาทางการเมืองให้มีความเป็นประชาธิปไตย (Democratization) จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการฐานทางการเมืองที่มั่นคงตั้งแต่ระดับรากหญ้า ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแสดงบทบาทในการเสริมสร้างระบอบการเมืองให้เกิดความเป็นประชาธิปไตยแบบหยั่งรากลึกซึ้งได้ ทั้งนี้พบว่ามีเหตุผลที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ กล่าวคือ

ประการแรก การวางรากฐานทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ทางการเมือง (Political Socialization) ที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นเสมือนสถาบันการศึกษา เพื่ออบรม ฝึกฝน และกล่อมเกลาแก่ประชาชนให้เข้าใจถึงหลักและวิถีทางการเมืองแบบประชาธิปไตย กระทั่งพบว่านักการเมืองในระดับชาติจำนวนไม่น้อยมักผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในระดับท้องถิ่นมาก่อน อันเป็นแบบฝึกหัดเบื้องต้นในการเรียนรู้ให้เข้าใจถึงการใช้อำนาจในการบริหารจัดการปกครองตนเอง ขณะเดียวกันประชาชนโดยทั่วไปก็ย่อมมีโอกาสได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในฐานะพลเมือง (Citizenship) มากขึ้น ดังถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตยให้ฝังรากกลายเป็นวัฒนธรรมทางการเมือง (Political Culture) เพื่อรองรับการสร้างสรรค์ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยต่อไป

ประการที่สอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าการทำงานของส่วนกลางซึ่งเป็นการช่วยเหลือการของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มาประจำอยู่ซึ่งมักเกิดการสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายอยู่บ่อยครั้งกระทั่งส่งผลต่อการเกิดปัญหาเรื่องความต่อเนื่องของนโยบาย โดยเฉพาะการดำเนินนโยบาย หรือการปฏิบัติตามนโยบายต้องหยุดชะงัก นอกจากนี้การอาศัยความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการในบางคราว ย่อมส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจเชื่อใจในการบริหารจัดการภายในท้องถิ่น ตลอดจนงานการสร้างความเห็นพ้อง การระดมคิดในการแก้ไขปัญหา และ

ความสมัครสมานสามัคคีแก่ประชาคมในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี เป็นต้น อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วยจึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจกว่าการรอคอยการแก้ไขปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิดความล่าช้า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจึงยอมทำหน้าที่เต็มเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สาม รัฐบาลสามารถใช้อำนาจปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม เนื่องจากผู้นำในท้องถิ่นสามารถทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการรองรับนโยบายด้านการพัฒนาได้โดยตรงจากรัฐ การทำหน้าที่เชื่อมโยงดังกล่าวจึงเป็นการถ่ายทอดนโยบายของรัฐบาลให้แปรเปลี่ยนเป็นนโยบาย แผน และโครงการต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในเชิงรูปธรรมที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่นได้ง่ายขึ้น แม้ว่าการพึ่งพาอาศัยกลไกของรัฐโดยระบบราชการก็สามารถทำได้เช่นเดียวก็ตาม แต่อาจตระหนักได้ว่าการเข้าถึงประชาชนของผู้นำท้องถิ่นย่อมกระทำได้อย่างรวดเร็วกว่า เพราะทั้งความสัมพันธ์แบบทางการและไม่เป็นทางการสามารถกระจายข่าวสารหรือประเด็นเชิงนโยบายให้ประชาชนได้เข้าถึงและรับรู้ได้โดยสะดวก ประกอบกับการมีผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ และศักยภาพในการพัฒนา พร้อมกันกับมีอำนาจอิสระ ทรัพยากรบุคคล และงบประมาณที่เพียงพอ ก็ยอมทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบราชการอยู่มากเช่นกัน

จากข้างต้นย่อมพบว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงยอมกลายเป็นองค์กรขั้นพื้นฐานของระบบการเมืองที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาในหลายมิติ การกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางให้แก่รัฐบาลท้องถิ่นจึงยอมเป็นประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนมิใช่น้อยเมื่อเปรียบกับการรวบอำนาจไว้แต่กับส่วนกลางเพียงอย่างเดียว หรือแบ่งอำนาจเพียงบางส่วนให้กับตัวแทนในระดับภูมิภาคเท่านั้น ซึ่งแนวคิดในลักษณะหลังเช่นนี้ย่อมขัดแย้งกับหลักการปกครองแบบประชาธิปไตยโดยสิ้นเชิง

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาความหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐบาลท้องถิ่นแล้ว ย่อมพบว่าการปกครองท้องถิ่นตามหลักการแบบประชาธิปไตยนั้น องค์ประกอบของการเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ (Mongtagu, 1984; Wit, 1967; โกวิท วัฒนกุล, 2550; ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535; วิชชุกร นาครชน, 2549) ได้แก่

ประการแรก การมีรัฐบาลท้องถิ่นทำหน้าที่ในด้านการบริหารจัดการภายในหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งรัฐบาลดังกล่าวถือเป็นตัวแทนประชาชนในการใช้อำนาจบริหารเพื่อกำหนดนโยบายสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน หรือเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นซึ่งหลักการสำคัญประการหนึ่งของระบอบประชาธิปไตยก็คือ ผู้บริหารท้องถิ่นควรมาจากการเลือกตั้งด้วยวิธีการทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้บทบาทของรัฐบาลท้องถิ่นจึงย่อมมีลักษณะคล้ายคลึงกับรัฐบาลกลาง

หากแต่ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารได้อย่างเท่าเทียม เพราะหลักการปกครองท้องถิ่น มุ่งให้รัฐบาลท้องถิ่นมีภารกิจตามแต่ที่กฎหมายระบุไว้เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วแต่เป็นพันธกิจที่สามารถทำได้เองในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น อีกทั้งโดยมากรัฐบาลท้องถิ่นยังจำเป็นต้องพึ่งพิงรัฐบาลกลางให้เข้ามาช่วยสนับสนุนในเรื่องที่จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก

ประการที่สอง การมีพื้นที่รับผิดชอบที่มีขอบเขตชัดเจน โดยรัฐบาลท้องถิ่นสามารถใช้อำนาจหน้าที่ได้โดยอิสระตามกรอบการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง พื้นที่ดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งพื้นที่ในเขตเมืองที่มีความเจริญทางวัตถุสูง และหรือพื้นที่ในเขตชนบทก็ได้ ซึ่งการจัดตั้งเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โกวิท วัฒนกุล (2550:21) สรุปให้เห็นว่าการจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยพิจารณาให้มีเกณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. เกณฑ์จำนวนประชากร โดยทั่วไปจะมีเกณฑ์ขั้นต่ำของจำนวนประชากรที่จะจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบขึ้นมา ซึ่งจะไม่มีการกำหนดโดยยึดหลักว่า การปกครองท้องถิ่นรูปแบบที่จะจัดตั้งขึ้นมา ควรมีความสามารถในการให้บริการได้ทั่วถึงและมีคุณภาพ ได้มาตรฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2. เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เช่นเดียวกับจำนวนประชากร ถ้าเป็นชุมชนเมืองจะเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและหนาแน่น มักจะมีการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างองค์กรที่มีการจำแนกแจกแจงสูง และหรือมีการจัดโครงสร้างแบบสองชั้น เช่นในเขตนครหลวง มักมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เข้ามารับผิดชอบในภาพรวม และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับรองลงไปรับผิดชอบเขตพื้นที่ย่อย ๆ สำหรับในพื้นที่ชนบทที่ประชาชนอาศัยกันอยู่กระจัดกระจาย การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะไม่มี ความสลับซับซ้อนมาก และมักจะมีโครงสร้างแบบชั้นเดียว

3. เกณฑ์รายได้ เป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญเพราะจะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง และความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบด้วย ซึ่งรายได้ของท้องถิ่นที่จัดเก็บได้เองควรเป็นรายได้หลักของท้องถิ่น และมีจำนวนเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น โดยที่พึ่งพิงเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางน้อยที่สุด

4. เจตนาธรรมและความเห็นของประชาชน เป็นเครื่องบ่งบอกถึงความพร้อมในส่วนของประชาชนที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรได้รับความเห็นชอบจากประชาชนในท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้เป็นไปตามหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว การจัดตั้งพื้นที่หนึ่ง ๆ ให้เป็นเขตในการปกครองตนเอง จึงย่อมที่จะสามารถกระทำได้โดยทั่วไป อย่างไรก็ตามก็ตักตลบข้อสังเกตประการหนึ่งว่า ในพื้นที่ที่มีความลุ่มเสี่ยงต่อความมั่นคง เช่น บริเวณแนวชายแดนนั้นสมควรจัดตั้งให้เป็นเขตปกครองตนเองให้เกิดความอิสระมากน้อยเพียงใด ตลอดจนขอบเขตอำนาจของของรัฐบาลท้องถิ่นในการบริหารจัดการควรจะมี

เป็นไปในลักษณะใดจึงจะสามารถสร้างสมดุลระหว่างสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการปกครองตนเองกับการรักษาความมั่นคงของรัฐบาลกลาง

ประการที่สาม การมีประชาชนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่นั้น ๆ ตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม องค์ประกอบนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นบ้างแล้วว่า จำนวนประชกรนั้นมีผลอย่างยิ่งต่อการก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเลือกรูปแบบการปกครอง เช่น ในพื้นที่ที่มีประชาชนไม่มากนักก็อาจเลือกรูปแบบคณะกรรมการมาเป็นโครงสร้างการปกครองท้องถิ่น เพราะมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการสูงกว่าแบบเน้นกลไกการทำงานของสภาท้องถิ่นที่มุ่งการตรวจสอบและถ่วงการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารมิให้ฉ้อฉล

ขณะเดียวกันย่อมพบว่า การเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนได้กลายเป็นประเด็นสำคัญมากขึ้นในการพัฒนาทางการเมืองทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น ซึ่งโดยเนื้อแท้ของหลักการปกครองในระบบประชาธิปไตยนั้น ประชาชนต้องได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการให้สามารถใช้สิทธิทางการเมืองได้ในหลายมิติ เช่น การแสดงความคิดเห็นของประชาชน การเข้าชื่อถอดถอนนักการเมือง การชุมนุมประท้วงอย่างสันติ เป็นต้น ดังถือเป็นกิจกรรมการมีส่วนร่วมนอกเหนือจากการขีดเส้นไว้แค่เพียงการใช้สิทธิเลือกตั้งเท่านั้น

การเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนจึงถือเป็นกุญแจที่สำคัญต่อการเปิดประตูการพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้นตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้การบริหารจัดการภายในท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ความต้องการ และความจำเป็นของประชาชนในท้องถิ่นเป็นที่ตั้ง

ประการที่สุดท้าย การมีฐานะเป็นองค์กรนิติบุคคล ที่มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการบริหารจัดการที่มีได้มีอำนาจอธิปไตยแต่อย่างใด หากแต่ยังคงมีอำนาจที่อยู่ในกำกับของรัฐ ซึ่งอำนาจดังกล่าวนี้ถือเป็นอำนาจเพียงบางส่วนที่รัฐบาลกลางได้กระจายมาให้ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่ง ๆ สามารถทำนิติกรรมสัญญากับองค์กรอื่น ๆ ได้ อันเป็นการเพิ่มความคล่องตัวในการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ ซึ่งอำนาจในมิตินี้ยังครอบคลุมถึงการจัดการ ควบคุม และบังคับใช้กฎหมายท้องถิ่น ตลอดจนการจัดทำและดำเนินงบประมาณรายรับ-รายจ่ายขององค์กร

สถานภาพความเป็นนิติบุคคลย่อมส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้นในกระบวนการนโยบายสาธารณะ เพราะการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางให้กับส่วนท้องถิ่นส่งผลให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีศักยภาพเพียงพอที่จะดำเนินนโยบายในลักษณะต่าง ๆ โดยเฉพาะนโยบายประเภทการกระจายความกินดีอยู่ดี หรือที่เรียกว่า “Distributive Policy” (Ripley and Franklin, 1984:21-30) เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข แม้ว่าโดยมากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบปัญหาเรื่องงบประมาณ แต่การกระจายอำนาจทางด้านคลังและอยู่ในฐานะนิติบุคคลส่งผลให้องค์กรเหล่านี้สามารถแสวงหาเงินหรือทรัพยากรเพื่อใช้ในการพัฒนา

ท้องถิ่นได้จากหลากหลายวิธีการได้โดยสะดวกมากขึ้น อาทิ การประกอบธุรกิจการค้า การให้เช่า อาคารสถานที่ การจัดตั้งตลาดการค้า การจัดเก็บภาษี ตลอดจนจนถึงการกู้ยืมเงินจากธนาคาร เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การมีฐานะเป็นนิติบุคคลนี้ยังสามารถออกกฎหมายท้องถิ่นได้ด้วย ในทางกลับกัน การใช้อำนาจดังกล่าวมิได้มีนัยแสดงว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจอธิปไตยแต่อย่างใด เพราะอำนาจที่เกิดขึ้นนี้เป็นเพียงอำนาจบางส่วนที่รัฐกระจายมาให้เพื่อทำหน้าที่เฉพาะในเขตพื้นที่ที่ ถูกกำหนดไว้เท่านั้น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่นจึงยังคงมีอยู่มาก และได้เป็นการแบ่งแยกเด็ดขาดออกจากอำนาจรัฐเสียทั้งหมด ด้วยเหตุนี้จึงยังคงพบว่ารัฐบาลจึงยังคงส่งตัวแทนเข้าไปเป็นข้าราชการ/ข้าราชการเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรนั้น ๆ ไว้เสมอ ซึ่งอาจมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับการให้อิสระของรัฐบาลกลาง กล่าวคือ หากรัฐบาลกลางยึดหลักการรวมอำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจแล้ว บทบาทของบุคคลที่เป็นตัวแทนจากส่วนกลางก็ย่อมที่จะมีบทบาทและอำนาจในองค์กรท้องถิ่นสูง และก็ย่อมเป็นไปได้ในทางตรงข้ามหากรัฐบาลนั้นยึดหลักการกระจายอำนาจ ฉะนั้นอำนาจอธิปไตยยังคงเป็นอำนาจอันสูงสุดที่ประชาชนทุกคนภายในรัฐนั้นเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยมีรัฐบาลกลางทำหน้าที่เป็นผู้ใช้อำนาจนี้แทน

จึงย่อมสรุปจากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นได้ว่า องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ การมีรัฐบาลท้องถิ่น การมีพื้นที่อาณาบริเวณที่ชัดเจน การมีประชากรในพื้นที่ และการมีองค์กรนิติบุคคลที่มาจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง

แนวทางการจัดโครงสร้างรูปแบบการปกครองท้องถิ่น

นอกเหนือจากการพิจารณาถึงองค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว เมื่อศึกษาถึงรูปแบบการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นมักพบว่า มีความเกี่ยวข้องกับโครงสร้างและบริบททางการเมืองของประเทศนั้น ๆ เสมอ ดังที่ โกวิทท์ พวงงาม (2550:22) ซึ่งให้เห็นว่า โดยทั่วไปการจัดโครงสร้างรูปแบบการปกครองท้องถิ่น หรือการออกแบบโครงสร้างรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีโครงสร้างรูปแบบเป็นอย่างไรนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับหลักการหลายประการ ดังต่อไปนี้

ประการแรก การจัดโครงสร้างตามรูปแบบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา ซึ่งโดยทั่วไปการจัดโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นหลัก ๆ จะคล้ายกับระบบรัฐสภา กล่าวคือ มีการแยกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายสภาท้องถิ่น และฝ่ายบริหาร (Council – Mayor Form) ส่วนในบางประเทศที่อาจจะมีการจัดโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นในลักษณะที่มีการแยกอำนาจและถ่วงดุลกัน โดยจะมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชน และผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเช่นเดียวกัน นอกจากนี้สองรูปแบบดังกล่าวแล้ว ยังมีการจัดในรูปแบบการปกครองท้องถิ่นอื่น ทั้งนี้มิได้หมายความว่า การจัดโครงสร้างการเมืองการปกครองท้องถิ่นจะต้องเหมือนกับโครงสร้างการเมืองการปกครองระดับชาติเสมอไป แต่การที่ท้องถิ่นจะมีการจัดโครงสร้างองค์กรเช่นไรนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น สภาพของพื้นที่ และนโยบายของรัฐ เป็นต้น

ประการต่อมา การจัดโครงสร้างรูปแบบตามสภาพพื้นที่และลักษณะชุมชน เป็นการจ้ดรูปแบบ โดยคำนึงถึงสภาพของพื้นที่และลักษณะของชุมชนประกอบกัน เช่น เป็นพื้นที่ชุมชนชนบท และชุมชนเมือง โดยการจ้ดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในชุมชนเมืองยังแบ่งออกได้อีกเป็น ชุมชนเมือง ชุมชนหนาแน่นแบบมหานคร และอภิมหานคร เช่น มหานครปารีส มหานครลอนดอน มหานครโตเกียว ในชุมชนเมืองใหญ่มักจะมีการจ้ดรูปแบบการปกครองที่สลับซับซ้อน มีโครงสร้างการจ้ดองค์กรที่การจ้ดงานแจกแจงสูง เช่น ในชุมชนท้องถิ่นระดับมหานคร อาจมีองค์กรปกครองขนาดใหญ่ดูแลภาพรวมทั้งหมด และจะมีการแบ่งซอยพื้นที่ออกเป็นเขตปกครองย่อย ๆ เช่น มหานครโตเกียว ซึ่งนอกจากจะมีมหานครโตเกียวเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ดูแลทั้งเขตมหานครโตเกียวแล้ว ยังแบ่งย่อยออกเป็นเขตพิเศษอีก 23 แห่ง ในขณะที่ชุมชนชนบทเล็ก ๆ อาจมีเพียงสภาท้องถิ่นเพียงอย่างเดียวทำหน้าที่ทั้งด้านการบริหารและนิติบัญญัติ หรือในกรณีที่เป็นเขตพื้นที่พิเศษ เช่น เป็นเขตพื้นที่ที่มีความเจริญสูง ก็อาจมีการจ้ดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นแตกต่างจากทั่วไป

ประการสุดท้าย การจัดโครงสร้างรูปแบบตามนโยบายรัฐบาล ในหลาย ๆ ประเทศถือว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนย่อยของรัฐ ดังนั้นจึงเป็นสิทธิของรัฐที่จะปรับเปลี่ยนได้ตามที่รัฐเห็นสมควรดังเช่นกรณีของอังกฤษ ที่รัฐบาลจะมีการปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างการเมืองการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศในแต่ละช่วง

นอกจากนี้ ในทัศนะของ ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535: 52-53) กลับชี้ให้เห็นว่า แนวความคิดในการจ้ดรูปแบบโครงสร้างของหน่วยการปกครองท้องถิ่น อาจจัดได้ในรูปแบบที่เน้นการปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนของประชาชนดำเนินการ (Representative Local Government) กับการปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนของรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการ (Non-Representative Local Government) กล่าวคือ

รูปแบบแรก การปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนประชาชนดำเนินการ เป็นลักษณะของการปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนประชาชนดำเนินการนี้ได้แก่ ลักษณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เป็น “Local Self Government” โดยหมายถึงการจ้ดให้มีองค์กรที่เป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น สภาท้องถิ่น (Local Council) และฝ่ายบริหาร (Executive) ต่างก็มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นได้ว่าจะใช้ในระบอบรัฐบาลโดยรัฐสภา (Parliamentary System) เช่น มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นก่อน และพรรคหรือบุคคลที่กุมเสียงข้างมาก (Majority) ในสภาท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถเป็นผู้จ้ดตั้งฝ่ายบริหาร คือเป็นนายกเทศมนตรี เช่นเดียวกับระบบเทศบาลของไทยและฝรั่งเศส เป็นต้น และนอกจากนี้ในบางประเทศอาจจะใช้ระบบแยกความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติ (Presidential System) เช่น ในสหรัฐอเมริกา ระบบการปกครองท้องถิ่นเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาล ก็อาจจะใช้ระบบนายกเทศมนตรีและสภา กล่าวคือ มีการเลือกตั้งเทศมนตรีพร้อม ๆ กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาเทศบาล เป็นต้น

รูปแบบที่สอง การปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นไปตามแนวความคิดในการแบ่งอำนาจทางการปกครอง (Deconcentration) เพราะอาจนโยบายของรัฐบาลที่ยังสงวนอำนาจ หรือยังไม่พร้อมที่จะให้ประชาชนดำเนินการเองรัฐบาลก็อาจจัดในรูปแบบของการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง ไปดำเนินการในการปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ เช่น ประเทศไทย การจัดระบบการปกครองท้องถิ่นในระดับจังหวัด และอำเภอก็เป็นไปในลักษณะของข้าราชการที่ได้รับแต่งตั้งไปจากส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งระบบการปกครองดังกล่าวนี้เรียกว่า “Local State Government”

อย่างไรก็ดี การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นในแต่ละประเทศนั้น การจัดรูปแบบและโครงสร้างของหน่วยการปกครองท้องถิ่น จะถืออย่างหนึ่งอย่างใดเด็ดขาดหาได้ไม่ เพราะย่อมขึ้นกับนโยบายของรัฐบาล ดังนั้นในบางประเทศก็อาจใช้วิธีผสมผสานระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ก็แล้วแต่นโยบายของแต่ละรัฐบาลในแต่ละประเทศเป็นสำคัญ

เมื่อพิจารณาจากทั้งสองทัศนะข้างต้นย่อมทำให้เข้าใจได้ว่า การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาศัยการพิจารณาปัจจัยที่มีความจำเป็นอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

ประเด็นแรก ความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในบริบทการเมืองขณะนั้น ดังหมายถึงกระแสการเรียกร้องของประชาชน ตลอดจนความต้องการของรัฐบาลเอง ขณะเดียวกันกระบวนการพัฒนาประชาธิปไตยก็ถือเป็นแนวคิดสำคัญต่อการผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะดังที่เรียกว่า “Local Self Government” มากกว่า “Local State Government” ซึ่งหมายถึง ความมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนมีบทบาทในการปกครองตนเอง โดยมีให้รัฐบาลเข้ามายุ่งยวมกับการบริหารจัดการในท้องถิ่นมากเกินไหนัก

กระบวนการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงมีลักษณะเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชนในท้องถิ่น อันเป็นผลจากความต้องการปกครองตนเองประชาชน ซึ่งบทบาทรัฐบาลกลางจะทำหน้าที่เป็นฝ่ายสนับสนุน ส่งเสริม มากกว่าการกดดันให้รัฐบาลท้องถิ่นต้องตอบสนองความต้องการของรัฐบาลกลาง เพราะฉะนั้นแนวคิด “Local Self Government” จึงสอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจที่แท้จริงอย่างชัดเจน ซึ่งในบริบทการเมืองที่เกิดกระแสการเรียกร้องประชาธิปไตยจากประชาชนสูง แนวคิดการจัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นโดยปราศจากการแทรกแซงของรัฐบาลกลางจึงย่อมกลายเป็นประเด็นที่มีความสำคัญในอันดับต้น ๆ

ประเด็นที่สอง โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ที่มักเกิดการเลียนแบบหรือจำลองแบบการปกครองในระดับชาติลงมาเป็นท้องถิ่น เพื่อให้มีลักษณะสอดคล้องกัน ง่ายต่อการทำความเข้าใจและสร้างความเคยชินแก่ประชาชนในท้องถิ่น อย่างไรก็ตามไม่ได้หมายความว่า การเป็นประเทศที่มีการปกครองแบบรัฐสภาแล้วจะต้องมีรูปแบบองค์กรท้องถิ่นแบบเดียวกันเสมอไป เพราะเหตุว่าอิทธิพลของปัจจัยทางการเมืองอื่น ๆ เช่น ความต้องการของนักการเมือง ผู้นำทางการเมือง ก็อาจนำพาให้รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผิดเพี้ยนเปลี่ยนรูปได้ อาทิ การมีผู้นำที่บ้าอำนาจ หรือมีบุคลิกภาพอำนาจนิยม หากแต่ได้รับการเลือกตั้งจากเสียงสนับสนุนมาท่วมท้น กระทั่งกลายเป็นเผด็จการในคราบ

ประชาธิปไตย ก็อาจแผ่ร่นแอบส่งข้าราชการ/ข้าราชการเข้าไปมีบทบาทหรือแทรกแซงการทำงานของ
ผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ หรือมีการปรับให้อำนาจอันแท้จริงอยู่ในมือของข้าราชการ
ส่วนกลางที่ประจำในส่วนภูมิภาคด้วยการทำหน้าที่ผู้อนุมัติ เบิก-จ่ายเงินงบประมาณ และควบคุม
โครงการต่าง ๆ ขององค์กรท้องถิ่น เป็นต้น แนวคิดการจัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นจึงอาจปรากฏให้เห็นแค่
เพียงรูปแบบในเชิงโครงสร้างเท่านั้น เช่น ถึงแม้นายกเทศมนตรีจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และมี
สภาคอยทำหน้าที่ตรวจสอบถ่วงดุลอำนาจ แต่กลับพบว่าข้าราชการระดับสูงเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดทุก
ปัญหาภายในเขตเทศบาลนั้น อันเป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ประชาชน
ไม่ได้มีบทบาทในการปกครองตนเองอย่างแท้จริง

ประเด็นที่สาม สภาพพื้นที่ที่จะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะพบว่าในพื้นที่ที่มี
ลักษณะพิเศษ อาทิ เป็นพื้นที่การท่องเที่ยว เป็นพื้นที่เขตชายแดน เป็นพื้นที่เสี่ยงภัย หรือเป็นเขตเมือง
ใหญ่ ล้วนมีผลให้เกิดความต้องการรูปแบบองค์กรที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ดังเช่นเขตพื้นที่การ
ท่องเที่ยวย่อมต้องการผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยว และขณะเดียวกันก็ต้องการ
โครงสร้างองค์กรที่มีอิสระในการตัดสินใจมากพอเพื่อให้ทันการณ์กับการพัฒนาท้องถิ่นให้ปรับตัวไป
พร้อมกับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจสูง ส่วนในกรณีเขตพื้นที่ที่
ต้องการรักษาความมั่นคงของรัฐไว้ก็จำเป็นต้องจัดการจัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นในรูปแบบที่รัฐบาลกลางยัง
สามารถเข้าตรวจสอบ ควบคุม และเชื่อมั่นได้ว่าเขตเหล่านั้นจะปลอดภัยไม่ส่งผลร้ายถึงเสถียรภาพของ
รัฐ รัฐบาลก็ย่อมต้องอาศัยหลักการแบ่งอำนาจบางส่วนให้กับบุคลากรผู้เป็นตัวแทนของรัฐบาลกลาง
เข้าไปใช้อำนาจนี้แทนในการบริหารจัดการท้องถิ่นในลักษณะที่เรียกว่า “Local State Government” เป็น
ต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การออกแบบโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงขึ้นอยู่กับหลาย
ปัจจัย ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับความต้องการของประชาชนโดยตรงและอ้อม ขณะเดียวกันบริบทการเมืองก็มี
ผลอยู่ด้วยเช่นกัน และรวมถึงประเด็นเกี่ยวกับพื้นที่ที่จะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อศึกษารูปแบบองค์กรท้องถิ่นของสหรัฐอเมริกา จากเอกสารและตำราวิชาการต่าง ๆ
(ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535:43-45; ปธาน สุวรรณมงคล, 2547:12; โกวิทย์ พวงงาม, 2550:
22-26) พบว่า รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 ลักษณะที่สามารถกล่าวสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบผู้บริหารและสภา (Executive – Council)

หลักการปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้อยู่บนแนวคิดการแบ่งแยกอำนาจ (Separation of Power)
โดยมุ่งป้องกันการฉ้อฉลอำนาจโดยฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหาร หรือแม้แต่ฝ่ายตุลาการ จึงทำให้
เกิดการเลือกตั้งทั้งสองฝ่ายเข้ามาสู่ฐานอำนาจทางการเมืองท้องถิ่นโดยตรงจากการเลือกตั้งของ
ประชาชนเช่นเดียวกัน ในระดับท้องถิ่นนั้นทั้งผู้บริหาร หรือนายกเทศมนตรี (Mayor) ก็ดี ไม่ว่าจะใน

ลักษณะเข้มแข็งหรืออ่อนแอก็ตาม และสมาชิกสภาานั้น ต่างจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน กล่าวคือนายกเทศมนตรีจะเป็นบุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน เช่นเดียวกับสมาชิกสภา ซึ่งอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าระบบดังกล่าวก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับระบบการปกครองของรัฐ หรือการปกครองระดับชาติ คือประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ก็เป็นบุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เพราะสมาชิกสภาหลังฝ่ายนิติบัญญัติก็ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเช่นเดียวกัน นอกจากนี้รูปแบบดังกล่าวยังสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทย่อย ๆ ได้แก่ ผู้บริหารมีอำนาจมาก (Strong Executive) ผู้บริหารมีอำนาจน้อย (Weak - Executive) และผู้บริหารมีสัมพันธภาพกับสภา (Compromise Types Of Government)

กล่าวโดยทั่วไปแล้ว ระบบการปกครองท้องถิ่นในสหรัฐอเมริกาที่อาศัยหลักระบบผู้บริหารหรือนายกเทศมนตรีมีอำนาจมาก และนายกเทศมนตรีมีอำนาจน้อยเท่านั้น ทั้งนี้ระบบนายกเทศมนตรีมีอำนาจมาก ตัวนายกเทศมนตรีมีอำนาจเหนือเจ้าหน้าที่ในการบริหารงานประจำ หรือหัวหน้าสำนักงานต่าง ๆ ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ อีกทั้งยังมีอำนาจในการแต่งตั้งหัวหน้าหน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ ของเทศบาลด้วย แต่สำหรับระบบนายกเทศมนตรีมีอำนาจน้อยนี้ จะเห็นได้ว่าตัวนายกเทศมนตรีเองจะมีฐานะเป็นประธานในพิธีการต่าง ๆ ของสังคม และถือเป็นตำแหน่งเชิงสัญลักษณ์ โดยถือเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติแก่ผู้ได้รับเลือกให้เข้ามาทำหน้าที่เท่านั้น เพราะอำนาจในการบริหารจะอยู่ที่เจ้าพนักงานประจำซึ่งมีหัวหน้าหน่วยงาน (Head Department) ต่าง ๆ เป็นผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามาพร้อม ๆ กับนายกเทศมนตรี ซึ่งเรียกว่าการเลือกตั้งแบบบัตรยาว (Long Ballot) และหัวหน้าหน่วยงานเหล่านี้จะกระทำไปตามตัวบทกฎหมายและความรับผิดชอบที่มีอยู่

อย่างไรก็ตาม ในแบบผู้บริหารอ่อนแอ นั้น แม้ว่านายกเทศมนตรีจะมีอำนาจในการยับยั้ง (Veto) มติหรือข้อกำหนดของสภา แต่สภาก็เป็นผู้กำหนดงบประมาณของฝ่ายบริหาร อีกทั้งฝ่ายบริหารอื่น ๆ ก็มาจากการเลือกตั้งด้วยเช่นกัน อันแสดงให้เห็นถึงการคานอำนาจของทั้งสองฝ่ายอย่างชัดเจนพร้อม ๆ กับจะเห็นภาพของการขาดอำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหารอื่น ๆ ให้ทำตามนโยบายของนายกเทศมนตรี กระทั่งทำให้นายกเทศมนตรีขาดภาวะผู้นำได้ เหลือเพียงภาพลักษณ์ในเชิงสัญลักษณ์ด้านการบริหารทางการเมืองเท่านั้น ในขณะที่เดียวกันเมื่อพิจารณารูปแบบผู้บริหารเข้มแข็งกลับพบว่า เป็นรูปแบบที่พยายามเพิ่มอำนาจให้กับนายกเทศมนตรีมากขึ้น โดยนายกเทศมนตรีและสภายังคงต่างก็มาจากการเลือกตั้งเหมือนเดิม หากว่าฝ่ายบริหารอื่น ๆ ดังหมายถึงหัวหน้าฝ่ายงานต่าง ๆ ซึ่งเรียกว่า "Chief Administrative Officer (CAO)" ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในงานด้านต่าง ๆ กลับมาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี อีกทั้งผู้บริหารยังสามารถมีอำนาจในการยับยั้งมติของสภาท้องถิ่นและกำหนดหรือปรับปรุงงบประมาณได้ด้วย จึงทำให้บทบาทของสภาลดลงต่ำกว่าอำนาจของนายกเทศมนตรี ฉะนั้นจึงพบว่าบทบาทของนายกเทศมนตรีที่มีอำนาจเข้มแข็งอยู่ในฐานะของผู้กำหนดและบริหารนโยบาย โดยมีหัวหน้าฝ่ายงานที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ช่วย เช่น การไปผลักดันขอการ

รับรองจากสภา การต่อรองกับกลุ่มพลังมวลชน หรือกลุ่มผลประโยชน์ในท้องถิ่น รวมทั้งเป็นผู้ประสาน
เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

ข้อสังเกตสำคัญก็คือ ในภาพรวมแล้วไม่ว่านายกเทศมนตรีจะมีความเข้มแข็งหรือไม่ก็ตาม
รวมทั้งฝ่ายสภาจะมีบทบาทมากขึ้นเพียงใดนั้นต่างก็ต้องมีบทบาทอันสำคัญใกล้ชิดกับประชาชน และ
เป็นผู้ที่รับผิดชอบในการใช้อำนาจโดยตรงต่อประชาชน

2. รูปแบบคณะกรรมการ (Commission)

องค์กรท้องถิ่นรูปแบบนี้เกิดขึ้นเมื่อประมาณปี 1900 เมือง Galveston หรือ Texas ได้ประสบ
อุทกภัยอันเป็นภัยธรรมชาติ ทำให้บ้านเมืองชำรุดพังเสียหาย และมีผู้เสียชีวิตไปเป็นจำนวนมาก เมื่อ
เป็นดังนี้สภาผู้แทนราษฎรรัฐ Texas จึงได้ลงมติแต่งตั้งบุคคลคณะหนึ่งมีจำนวน 5 นาย โดยให้
คณะกรรมการคณะนี้ทำหน้าที่บริหารให้เมือง Galveston กลับสู่สภาพเดิม บุรณะซ่อมแซมให้ดีขึ้น
ระบบนี้ต่อมาได้เป็นที่แพร่หลายได้รับความนิยมในเทศบาลต่าง ๆ ของสหรัฐอเมริกา อย่างไรก็ตาม
คณะกรรมการดังกล่าวนี้ ในปัจจุบันประกอบด้วยคณะบุคคลได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนมีจำนวน
5 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 2 ถึง 4 ปี และใน 1 คนนั้นจะทำหน้าที่เป็นประธานและเรียกได้ว่าเป็น
นายกเทศมนตรี (Mayor) แต่อำนาจการบริหารอยู่กับคณะกรรมการ และคณะกรรมการนี้จะเป็น
ผู้กำหนดนโยบายและควบคุมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ ชื่อของคณะกรรมการเรียกว่า
“Board Of Commissioners” และนอกจากคณะกรรมการแล้วก็จะมีเจ้าพนักงานประจำทำหน้าที่
บริหารงานภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้ว คณะกรรมการก็คือสมาชิก
สภาอันเป็นฝ่ายการเมือง และเจ้าพนักงานทำหน้าที่ต่าง ๆ ก็เป็นฝ่ายประจำนั่นเอง

หลักการสำคัญที่เหมือนกับรูปแบบองค์กรท้องถิ่นอื่น ๆ ก็คือ คณะกรรมการจะต้องมาจากการ
เลือกตั้งโดยประชาชน ทั้งนี้กรรมการแต่ละคนในคณะมักแยกกันไปบริหารงานในแต่ละด้าน โดยตั้ง
กรรมคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานทั้งในด้านบริหารและพิธีการ แม้ในรูปแบบนี้จะเชื่อว่าการ
บริหารจะไม่เกิดฝักฝ่าย แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นและถือเป็นจุดอ่อนสำคัญก็คือ การประนีประนอมกันเพื่อ
รักษาผลประโยชน์ของกันและกันในหมู่คณะกรรมการ ด้วยเหตุนี้รูปแบบคณะกรรมการจึงไม่ค่อยได้รับ
ความนิยมในปัจจุบัน แต่ยังพบได้ในท้องถิ่นขนาดเล็กในรูปแบบที่อาจเรียกได้ว่าเป็นคณะกรรมการ
หมู่บ้าน

3. รูปแบบผู้จัดการ (Council – Manager)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบผู้จัดการนี้เป็นระบบซึ่งคิดขึ้นเพื่อตัดปัญหาเรื่องฝ่าย
บริหารไม่จำเป็นต้องยุ่งกับการเมือง โดยได้เกิดขึ้นในเมือง Staunton, Virginia and Sumter ในช่วงก่อน
สงครามโลกครั้งที่ 1 ซึ่งสาระสำคัญของระบบนี้จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภา (Councilor) เข้ามาก่อน
จากนั้นสภาจะสรรหาว่าจ้างบุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้ามาเป็น “City Manager” หรือเรียกว่า “ผู้จัดการ
เมือง” ซึ่งโดยปกติการว่าจ้างจะมีกำหนดระยะเวลา 2 – 4 ปี และบุคคลผู้นี้เองจะเป็นผู้มีหน้าที่
รับผิดชอบในการบริหารงาน ซึ่งโดยปกติจะต้องเป็นนักบริหารที่มีประสบการณ์หรือความชำนาญ และ

ในเวลาเดียวกันผู้จัดการเมืองนี้จะถูกควบคุมโดยสภา ในกรณีที่ผู้จัดการมิได้ปฏิบัติตามใด ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของสภาแล้ว สภาก็อาจที่จะลงมติถอดถอนเล็กจ่าง (Fire) ผู้จัดการเมืองได้ สำหรับสภา (Council) ก็มีประธานสภาเป็นหัวหน้าหรืออาจเรียกว่า “Mayor” หรือ “นายกเทศมนตรี” ถึงแม้ไม่มีหน้าที่ในการบริหารแต่ก็นับว่าเป็นบุคคลสำคัญมากของท้องถิ่น โดยทั่วไปมักทำหน้าที่ในด้านพิธีการทางสังคม

อย่างไรก็ดีรูปแบบนี้เหมาะใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถตามที่ท้องถิ่นนั้นต้องการ เช่น ด้านการท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาเขตอุตสาหกรรม ด้านเกษตรธุรกิจพิเศษ เป็นต้น การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเข้ามาทำหน้าที่ดังกล่าวย่อมทำให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการมากขึ้น จึงมักพบรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบนี้ในเขตที่มีความเจริญสูง หรือมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว

4. แบบที่ประชุมเมือง (Town Meeting)

รูปแบบที่ประชุมเมืองถือเป็นลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่เก่าแก่ที่สุดของสหรัฐอเมริกา ซึ่งนำมาจากประเพณีการปกครองท้องถิ่นในประเทศอังกฤษ โดยมีลักษณะเป็นการปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยทางตรง (Direct Democracy) เหมาะกับท้องถิ่นที่มีประชาชนไม่มากนัก หรือเป็นเมืองเล็ก ๆ อย่างไรก็ตามก็มีการปรับเปลี่ยนหลักการนี้ โดยเมื่อพื้นที่และจำนวนประชาชนในเขตการปกครองเติบโตขึ้นจึงใช้วิธีการส่งตัวแทนที่เรียกว่า “Representative” เข้าไปทำหน้าที่แทนประชาชนทั้งหมดให้เข้าไปประชุมในเมือง

โดยทั่วไปในการประชุมมักเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เช่น การออกกฎหมายเกณฑ์ข้อบังคับ การกำหนดอัตราภาษี และการจัดสรรเงินเพื่อนำไปใช้ในการบริหารท้องถิ่น ซึ่งจะมีการคัดเลือกคณะกรรมการให้เข้ามาทำหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ

จุดอ่อนสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนี้ก็คือ ในบางครั้งอาจเกิดการผลักดันนโยบายที่เป็นความต้องการของบุคคล หรือกลุ่มผลประโยชน์บางกลุ่มได้ด้วยการชักพาประชาชน หรือตัวแทนเข้าไปประชุมเป็นจำนวนมาก แล้วก็อาศัยมติของที่ประชุมนั้นออกนโยบายหรือกฎหมายต่าง ๆ เป็นต้น อีกทั้งการจัดการประชุมดังกล่าวยังต้องใช้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมการประชุมสูง จึงส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ไม่เป็นที่นิยมในเขตพื้นที่ที่มีประชาชนจำนวนมากเท่าใดนัก แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องยอมรับว่ารูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นนี้มีลักษณะของการสร้างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) สูงมาก

5. รูปแบบรัฐสภา (Parliament)

รูปแบบนี้เป็นแบบจำลองของการปกครองในระบบรัฐสภา ซึ่งสภาจะมาจากการเลือกตั้ง แล้วสภาจึงเลือกสมาชิกสภาเข้ามาทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือกล่าวโดยง่ายว่านายกเทศมนตรีนั้นมาจากสภา โดยหลักการนี้นายกเทศมนตรีจะคัดเลือกสมาชิกอื่น ๆ เข้ามาเป็นคณะเทศมนตรีหรือเปรียบกับ

การปกครองในระดับประเทศก็คือเป็นการจัดตั้งคณะรัฐมนตรี เพื่อเข้ามาบริหารท้องถิ่นโดยอยู่ในกำกับของสภา

ดังนั้นจึงพบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนี้ สภาจะมีอำนาจมากกว่าฝ่ายบริหาร ทั้งนี้ โดยธรรมเนียมปฏิบัตินายกเทศมนตรีมักมาจากฝ่ายที่มีเสียงข้างมากในสภา ส่วนสภาเองแม้ฝ่ายเสียงข้างน้อยจะไม่ได้เป็นผู้จัดตั้งคณะเทศมนตรี แต่ก็มีอำนาจในการตั้งกระทู้ การเปิดอภิปรายทั่วไป การเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจ หรือลงมติไม่รับร่างงบประมาณ เป็นต้น ส่วนฝ่ายบริหารเองนั้นก็ยังมีเครื่องมือในการถ่วงดุลอำนาจสภาด้วยการยุบสภาได้เช่นกัน

จุดอ่อนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนี้จึงเป็นเรื่องของการขัดแย้งเกี่ยวกับการต่อรองผลประโยชน์ในสภา ทั้งในเรื่องตำแหน่งทางการเมือง และผลประโยชน์ในเรื่องการบริหารจัดการในโครงการต่าง ๆ ในท้องถิ่น จึงส่งผลให้ผู้บริหารหรือนายกเทศมนตรีขาดภาวะผู้นำที่เข้มแข็งเพียงพอในด้านกำหนด และนำนโยบายไปปฏิบัติ และเมื่อมีการยุบสภากันบ่อยครั้งก็ย่อมส่งผลให้การทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจึงพบว่า รูปแบบขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่หลากหลาย ลักษณะที่ถือเป็นแม่แบบสำคัญในการเลือกนำไปดัดแปลงใช้ในพื้นที่หนึ่ง ๆ เพื่อที่จะได้จัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นให้เข้ามาบริหารจัดการแก้ไข บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

2.3.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุป่าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหส์ดี (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2542:33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร

Good (1973:320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990:90)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้น สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการความต้องการนี้ จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้คำรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็น ผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงานอันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้น องค์การใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้จะต้องมีวิธีการที่จะทำให้มีความร่วมมือกันทำงาน คือ องค์การจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535:39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผูปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผูปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.3.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาคความพึงพอใจนิยมศึกษากัน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. การศึกษาคความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ (Type of work) ความก้าวหน้า (Promotion) การนิเทศงาน (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) หากบุคคลทางามมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดี ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุดสัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างไรก็ใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้คนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคคลในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาคความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น เป้าหมายของการศึกษาทั้ง 2 มิตินี้ เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่ง

ความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ส่วนแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่ องค์ประกอบ 1) ด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ และความรู้สึกเป็นลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ 2) ด้านความคิด (Cognitive Component) สมอบของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นการกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติตั้งนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป กล่าวโดยสรุป คือ ความพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) หรือทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.4.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

บริการจัดเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่มีการซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้เพราะต้องการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2.4.2 ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคล จัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้แก่ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากการบริการประชาชน โดยความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยมีลักษณะที่หลากหลาย ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายแนวคิดดังนี้

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง ได้ให้คำจำกัดความของงานบริการหมายถึง การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ถือสิทธิ์ และเมื่อนำเอาคำว่าบริการมาผนวกกับประชาชนเป็นบริการประชาชน มีความหมายเป็น การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และนอกจากนี้ความหมายของการบริการประชาชนอาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าเป็นการให้บริการโดยรัฐบาลแก่ประชาชนในลักษณะที่เรียกว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจกล่าวได้โดยสรุปว่าการบริการประชาชน หมายถึงการที่องค์กรราชการได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือแก่ผู้ถือสิทธิ์กับคนในสังคม หรือสนองต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.4.3 หลักการให้บริการประชาชน

โดยพื้นฐานของการบริการประชาชนแล้ว มีเป้าหมายที่เหมือน ๆ กัน กล่าวคือมีเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการ ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาลเป็นสำคัญ ซึ่งมีผู้ให้ทัศนะและกำหนดหลักปฏิบัติไว้หลายท่าน เริ่มจากทัศนะของ John D Millet ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาในหลัก 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ในขณะที่ กุศลน พงศธร ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จะจัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้รับบริการมากเกินไป

นอกจากนี้ Ehihu Katy and Brehda Danet ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการของรัฐบาลไว้ 5 ประการคือ

1. ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ
2. ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รวดเร็ว
4. เสมอภาค เป็นธรรม
5. เต็มใจและจริงใจ

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปแล้วหลักการให้บริการประชาชนนั้นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การอำนวยความสะดวก และความสุขแก่ประชาชน โดยการให้บริการประชาชนควรยึดหลักในเรื่องของ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ และให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

2.5 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริการส่วนตำบลหนองย่างขึ้น

1. ดานกายภาพ



ที่ตั้งของตำบลหนองย่างซัน

ตำบลหนองย่างซัน เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเรณูนคร ตั้งอยู่เลขที่ 109 หมู่ที่ 6 ละติจูดที่ 17.02 ลองจิจูดที่ 104.7 มีเนื้อที่ประมาณ 14.74 ตร.กม. หรือประมาณ 9,212.50 ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดนครพนมและอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 757 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลหนองย่างซัน เป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขาและมีลำห้วยเล็ก ๆ ไหลผ่านมีน้ำตลอดปี ไม่มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ พื้นที่เหมาะแก่การเพาะปลูกแต่ยังขาดแหล่งน้ำในการเกษตร ระดับความสูงจากน้ำทะเลประมาณ 150 เมตร สภาพภูมิอากาศ มี 3 ฤดู ปริมาณฝนเฉลี่ย 1.985 มิลลิเมตรต่อปี

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขตตำบลโพหนอง	อำเภอเรณูนคร
ทิศใต้	ติดต่อกับเขตตำบลพระกลางทุ่ง	อำเภอธาตุพนม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขตตำบลพระกลางทุ่ง	อำเภอธาตุพนม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลโพหนอง	อำเภอเรณูนคร

ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลหนองย่างซันเป็นตำบลที่มีฝนตกชุกในฤดูฝน ทั้งนี้เพราะได้รับอิทธิพลจากพายุไซร่อนในทะเลจีนใต้และได้รับอิทธิพลจากป่าไม้และเทือกเขา จากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ฝนตกชุกตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ฤดูร้อนอากาศจะร้อนอบอ้าวอาจมีฝนตก และลมกรรโชก ฤดูหนาวอากาศ จะหนาวเย็น สภาพดินฟ้าอากาศของตำบลหนองย่างซัน แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

ฤดูร้อน : เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ – กลางเดือนพฤษภาคมของทุกปี ฤดูร้อนจะมีอากาศร้อนอบอ้าวอุณหภูมิเฉลี่ย 25 – 35 องศาเซลเซียส และมีอุณหภูมิสูงสุดอยู่ในช่วง 37-40 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน : เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม – กลางเดือนตุลาคมของทุกปี โดยจะมีฝนตกชุก และบางพื้นที่ที่เป็นที่ลุ่ม จะประสบอุทกภัยพื้นที่การเกษตรได้รับความเสียหายเป็นบางปี ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 1.985 มิลลิเมตร/ปี

ฤดูหนาว : เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม – กลางเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี โดยทั่วไปอากาศจะหนาวเย็น อุณหภูมิเฉลี่ย 10-15 องศาเซลเซียส

ลักษณะของดิน

ตำบลหนองย่างซัน มีสภาพพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาดถึงลูกคลื่นลอนชัน ความลาดชันประมาณ 2 -8 เปอร์เซ็นต์ อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ 150-180 เมตร เป็นดินต้นการระบายน้ำดี ดินบนมีเนื้อดินเป็นดินร่วนหรือดินร่วนปนกรวด ปฏิกิริยาของดินอยู่ระหว่าง 5.0-6.5 ดินชั้นล่างมีเนื้อดินเป็นดินเหนียวปนกรวดหรือคิลาแลง ดินร่วนปนทรายปนกรวดปฏิกิริยาของดินอยู่ระหว่าง 4.5-5.5 ความอุดมสมบูรณ์ของดินตามธรรมชาติต่ำถึงปานกลางบางบริเวณของหน่วยที่ดิน

นี้ สามารถเพาะปลูกพืชเศรษฐกิจได้ และในบางสภาพของหน่วยที่ดินนี้เป็นอุปสรรคต่อการปลูกพืชเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะพืชยืนต้นเพราะเป็นอุปสรรคต่อการหยั่งรากลึกได้ ดังนั้นการใช้ประโยชน์ที่ดินในหน่วยนี้ควรจะได้รับไว้เป็นป่าธรรมชาติหรือปรับปรุงเป็นสวนป่า ส่วนบริเวณใดที่มีการหักร้างทางพงแล้วอาจปรับปรุงเป็นทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์เป็นการอนุรักษ์ดิน และป้องกันการชะล้างพังทลายของดิน

ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ฝาย	จำนวน	-	แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	8	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	จำนวน	6	แห่ง
- บ่อบาดาล	จำนวน	30	แห่ง
- หนองน้ำสาธารณะ	จำนวน	5	แห่ง
- ห้วย	จำนวน	1	แห่ง

แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น

- คลองส่งน้ำชลประทาน จำนวน 1 แห่ง
- สถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า จำนวน 1 แห่ง

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลหนองย่างซัน ไม่มีป่าสงวน มีป่าไม้ชุมชนและที่สาธารณะประโยชน์ ป่าไม้ส่วนใหญ่เป็นของประชาชน เช่น ไม้สัก ไม้แดง ไม้จิก ไม้ไซ้สอยอื่น ๆ และไม้ยืนต้นทั่วไป สวนใหญ่อยู่ตามปลายไร่นา ไม่มีภูเขาและไม้หวงห้าม

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างซัน มีการแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 8 หมู่ ซึ่งมีผู้ใหญ่บ้านแต่ละหมู่บ้านเป็นผู้รับผิดชอบ และมีโครงสร้างการบริหารองค์กร อันประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1 คน
รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1 คน
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	13 คน

ฝ่ายบริหาร ที่เป็นฝ่ายบริหารราชการส่วนตำบลและเป็นผู้กำหนดนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยบุคลากรที่แต่งตั้งโดยอำนาจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยแต่งตั้งจากบุคคลที่มีชื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 8 หมู่บ้าน การเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน จำนวน 8 หมู่บ้าน รวมเป็น 16 คน สำหรับการเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้าน หากหมู่บ้านไหนตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านว่างลง ก็ให้ประชาชนในหมู่บ้านนั้นเป็นคนลงคะแนนเสียงเลือกโดยตรง โดยการแบ่งเขตเลือกตั้ง ให้แบ่งตามเขตหมู่บ้าน ซึ่งมีทั้งหมด 8 หมู่บ้าน

3. ประชากร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชิ้น จำนวน 4,366 คน

4. สภาพทางสังคม

การศึกษา

มีสถานศึกษา 3 แห่ง ดังนี้

- โรงเรียนบ้านหัวซัวใต้ หมู่ที่ 1 บ้านหัวซัวใต้
- โรงเรียนบ้านนาดี หมู่ที่ 3 บ้านนาดี
- โรงเรียนชุมชนบ้านหนองย่างชิ้น หมู่ที่ 4 บ้านโนนสะอาด

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มี 3 แห่ง ดังนี้

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสระพังทอง หมู่ที่ 2 บ้านหนองย่างชิ้น
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาดี หมู่ที่ 3 บ้านนาดี
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกเจริญ หมู่ที่ 6 บ้านโคกเจริญ

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน จำนวน - แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน - แห่ง
- สถานที่ผลิตน้ำดื่ม จำนวน 1 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ อัตราร้อยละ 100
- รถเก็บขนขยะมูลฝอย จำนวน 1 คัน

อาชญากรรม

พื้นที่ตำบลหนองย่างชั้น เป็นพื้นที่ที่มีประเพณี และวัฒนธรรมอันดีตามวิถีชาวภูไท และเป็นหมู่บ้านรักษาศีล 5 ปัญหาอาชญากรรมจึงไม่ค่อยจะมี ส่วนใหญ่ผู้นำชุมชนก็จะควบคุมพื้นที่ของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ของรัฐทำการสอดส่องดูแลประจำ ประกอบด้วยหน่วยงานที่สำคัญ ดังนี้

- สถานีตำรวจ จำนวน		-	แห่ง
- สถานีดับเพลิง จำนวน		-	แห่ง
- หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย จำนวน		1	หน่วย

ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในพื้นที่ตำบลหนองย่างชั้น ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่บำบัดและฟื้นฟู ซึ่งมีจำนวนไม่มาก และไม่อยู่ในพื้นที่แพร่ระบาดของยาเสพติด

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น ซึ่งได้มีกองสวัสดิการและสังคมเป็นหน่วยที่คอยรับเรื่อง และคอยช่วยเหลือประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการประกอบอาชีพ ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ โดยการร่วมมือกันระหว่างสำนักงานพัฒนาสังคมฯ จังหวัดนครพนม และผู้นำชุมชน อาสาสมัครต่าง ๆ คอยให้ความช่วยเหลือ โดยมีกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพื่อสร้างรายได้เสริม ให้แก่ครอบครัว

5. ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ตำบลหนองย่างชั้นมีการคมนาคมติดต่อกับจังหวัดและอำเภอใกล้เคียง โดยทางรถยนต์สะดวกทุกฤดูกาล สำหรับการติดต่อส่วนใหญ่ภายในตำบลเป็นถนนคอนกรีต สภาพถนนสามารถติดต่อกับทุกหมู่บ้านเพียงแต่ไม่สะดวกในฤดูฝนในบางเส้นทาง

- ถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่	จำนวน	23	สาย
- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน	35	สาย
- ถนนลูกรังในหมู่บ้าน	จำนวน	20	สาย
- ถนนลาดยาง	จำนวน	2	สาย

การใช้ไฟฟ้า

จำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงทั้ง 8 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 1,204 ครัวเรือน และได้มีการขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำ เพื่อให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ตามบริเวณแปลงเกษตรของตนเองได้มีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง และใช้ไฟฟ้าเพื่อการเกษตรได้ตลอดทั้งปี โดยบางหมู่บ้านก็ยังประสบปัญหาไฟฟ้าตกอยู่เป็นประจำ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น ก็จะดำเนินการประสานการแก้ไข ต่อไป

การประปา

ตำบลหนองย่างชั้น ประชาชนส่วนใหญ่ใช้น้ำเพื่ออุปโภค บริโภค จากระบบประปาหมู่บ้าน โดยการสูบน้ำบาดาลผ่านกระบวนการกรองทำความสะอาด และมีประชาชนบางส่วนใช้น้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งบางหมู่บ้านก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของน้ำ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลได้ประสานการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านจากกรมทรัพยากรน้ำ ซึ่งจะมีการดำเนินการก่อสร้างระบบประปาให้ได้มาตรฐานต่อไป

โทรศัพท์

โทรศัพท์ตำบลหนองย่างชั้นมีบริการโทรศัพท์สาธารณะ ดังนี้

- | | | | |
|-----------------------------|-------------------|---|---------|
| - โทรศัพท์ตำบล (หยอดเหรียญ) | จำนวน | - | แห่ง |
| - หมายเลขทั้งสิ้น | จำนวน | - | หมายเลข |
| - โทรศัพท์เคลื่อนที่ | เฉลี่ยครัวเรือนละ | 1 | เครื่อง |

- การติดต่อสื่อสารในปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์ โดยสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอื่น ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีบริการในปัจจุบัน

ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร หรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 8 ตำบลหนองย่างชั้น และที่ทำการไปรษณีย์อำเภอเรณูนคร ห่างจากตำบลหนองย่างชั้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนมไปทางทิศตะวันตก ประมาณ 3 กิโลเมตร

6. ระบบเศรษฐกิจ

ประชากรในตำบลหนองย่างชั้นส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม อาชีพหลัก คือ การทำนา ทำไร่ยาสูบ รองลงมา คือ ค้าขายและรับจ้างทั่วไป ตามลำดับ

การเกษตร

ตำบลหนองย่างชั้นมีพื้นที่ประมาณ 9,212.50 ไร่ เป็นพื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 4,521 ไร่ มีการเพาะปลูกพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ดังนี้

- พื้นที่ทำนา จำนวน 4,321 ไร่
- ข้าวเจ้า จำนวน 2,788 ไร่ ใช้พันธุ์ข้าวหอมมะลิ 105 และ กข.15

ผลผลิตเฉลี่ย 300 ก.ก./ไร่ (ผลผลิตรวมประมาณ 836.4 ตันฯ ละ 9,000 บาท คิดเป็นมูลค่า 7.5 ล้านบาท โดยประมาณ)

- ข้าวเหนียว จำนวน 1,533 ไร่ ใช้พันธุ์ข้าว กข. 6 กข. 8 และ กข.10 ผลผลิตเฉลี่ย 300 ก.ก./ไร่(ผลผลิตรวมประมาณ 459.9 ตันฯ ละ 7,000 บาท คิดเป็นมูลค่า 3.2 ล้านบาทโดยประมาณ)

- พื้นที่ปลูกยางพารา จำนวน 50 ไร่
- พื้นที่ทำไร่ (ยาสูบเตอร์กิต) จำนวน 50 ไร่
- พื้นที่ปลูกไม้ผล จำนวน 90 ไร่

- พื้นที่ปลูกพริก จำนวน 10 ไร่
- พื้นที่อื่น ๆ (ที่อยู่อาศัย, แหล่งน้ำ, ถนน, ที่สาธารณะ ฯลฯ) 4,691 ไร่

การประมง

ตำบลหนองย่างชั้น ไม่มีแหล่งน้ำที่สำคัญขนาดใหญ่ ประชาชนส่วนใหญ่ทำการประมงตามห้วยธรรมชาติ บ่อล่อปลาทั่วไป ดังนี้

บ่อเลี้ยงปลาและบ่อล่อปลา	จำนวน	191	บ่อ
เลี้ยงปลาในนาข้าว	จำนวน	-	ไร่
เลี้ยงปลาในกระชัง	จำนวน	-	บ่อ

การปศุสัตว์

ประชากรตำบลหนองย่างชั้นประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ สถิติปี พ.ศ. 2559 จำนวน สัตว์เลี้ยงของตำบลหนองย่างชั้น มีดังนี้

โค	จำนวน	331	ตัว
กระบือ	จำนวน	75	ตัว
สุกร	จำนวน	138	ตัว
เป็ด	จำนวน	175	ตัว
ไก่	จำนวน	623	ตัว
ไก่วง	จำนวน	2,000	ตัว

นอกจากนั้นประชากรตำบลหนองย่างชั้น ยังมีอาชีพรองอีก คือ การค้าขาย การทอดผ้าขายสินค้าพื้นเมือง

การบริการ

หน่วยธุรกิจในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น

- รีสอร์ท	3	แห่ง
- บั๊มน้ำมัน (บั๊มหลอด)	1	แห่ง
- บั๊มน้ำมัน (เล็ก)	1	แห่ง
- โรงผลิตน้ำดื่ม	2	แห่ง
- โรงสี	22	แห่ง
- ร้านค้า	138	แห่ง

การท่องเที่ยว

ตำบลหนองย่างชั้น ไม่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ชัดเจน การท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นการท่องเที่ยวตามประเพณี และวัฒนธรรม ซึ่งงานประจำปีที่สำคัญของตำบลหนองย่างชั้นก็คือ งานกินปลาห้วยแคน แคนกระต๊อบข้าวใหญ่ ลาบไก่วงแซบ ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปีในเดือน มกราคม และการจัดงานประเพณีสงกรานต์ที่ร่วมกับอำเภอเรณูนคร และตำบลอื่น ๆ ภายในอำเภอเรณูนคร ได้ร่วมกันจัดงาน

ประเพณีสงกรานต์ ณ ที่ว่าการอำเภอเรณูนคร โดยในงานก็จะมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเป็นประจำทุกปี

อุตสาหกรรม

ตำบลหนองย่างชั้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ไม่มีอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในพื้นที่ ส่วนใหญ่ก็เป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือน ดังนี้

- สถานที่ผลิตน้ำดื่ม จำนวน 2 แห่ง
- สถานที่รับซื้อของเก่า จำนวน 1 แห่ง
- สถานที่ผลิตปุ๋ยชีวภาพ จำนวน 2 แห่ง
- สถานที่ติดตั้งกระจกและอลูมิเนียม จำนวน 2 แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ตำบลหนองย่างชั้น ได้มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ขึ้น เพื่อสร้างอาชีพเสริม สร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ดังนี้

- กลุ่มวิสาหกิจชุมชน เลี้ยงไก่วง จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มเพาะเห็ดนางฟ้า จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่มพันธุ์ข้าว จำนวน 1 กลุ่ม
- ธนาคารโค กระบือ จำนวน 8 กลุ่ม

แรงงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนาปลูกข้าว ไร่ยาสูบ ข้าวโพด ปลูกแตงกวา ถั่วฝักยาว และพืชอื่น ๆ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ประชากรตำบลหนองย่างชั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 4,366 คน นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็น 100% มีขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมตามแบบอย่างอีสานทั่วไป มีวัดทั้งหมด 7 แห่ง ดังนี้

1. วัดสะพานสูง หมู่ที่ 1 บ้านหัวขัวใต้
2. วัดศรีบุญเรือง หมู่ที่ 3 บ้านนาดี
3. วัดป่าโนนสะอาด หมู่ที่ 4 บ้านโนนสะอาด
4. วัดนาเจริญ หมู่ที่ 5 บ้านนาคอย
5. วัดสุวรรณนาราม หมู่ที่ 6 บ้านโคกเจริญ
6. วัดอโศการาม หมู่ที่ 6 บ้านโคกเจริญ
7. วัดสระพังทอง หมู่ที่ 8 บ้านหนองย่างชั้น

ประเพณีและงานประจำปี วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นของชาวตำบลหนองย่างชั้น ซึ่งถือปฏิบัติในการดำรงชีวิตตามแบบวิถีชาวบ้านสืบต่อกันมา เป็นการสร้างค่านิยม ทำให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียว และความเป็นศูนย์รวมของชนเผ่าผู้ไทย

1. เดือนยี่ “บุญเข้ากรรม” เป็นการออกจากอาบัติประจำปีตามวิถีทางของสงฆ์ เป็นระยะเวลา 10 วัน ในระยะบุญเข้ากรรมนี้ ชาวบ้านจะจัดถวายอาหาร น้ำปานะและเครื่องใช้เล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อให้การปฏิบัติบุญเข้ากรรมของพระสงฆ์ดำเนินไปด้วยดี

2. เดือนยี่ “บุญคุณลาน” เป็นการประกอบพิธีทำบุญเพื่อบูชาแม่โพสพ ทำบุญข้าวในลานก่อนที่จะนำข้าวไปเก็บเกี่ยวที่ยุ้ง-ฉาง หรือเล้าข้าว จะมีการละเล่นเพลิดเพลิน ทำให้เกิดศิลปะการละเล่นพื้นรำที่สวยงาม เรียกว่า “พ็อนแถบลาน” การทำบุญนี้ แต่ละครัวเรือนจะทำไม่พร้อมกัน ทำให้ทั้งเดือนมีการจัดกิจกรรมบุญคุณลานหลายครั้ง

บุญกองข้าว เป็นการทำบุญร่วมกันของชาวผู้ไทยทั้งหมู่บ้าน เพื่อหาทุนทรัพย์ทำนุบำรุงรักษาวัดและพระศาสนา โดยชาวบ้านจำนะข้าวเปลือกมาถวายวัด แล้วคณะกรรมการวัดจะนำข้าวเปลือกไปขาย นำเงินมาบำรุงวัดและพระพุทธรักษา

3. เดือนสาม “บุญข้าวจี” เป็นการทำบุญที่ไม่ใหญ่โตนัก ใช้เวลาเพียง 1 วัน ชาวบ้านจะพร้อมใจกันกำหนดวันทำบุญและช่วยทำข้าวจี (ข้าวเหนียวปั้นโรยเกลือ ทาไข่แล้วย่างไฟอ่อน ๆ) นำไปตักบาตร ถวายพระ ถวายภัตตาหาร คาวหวาน ฟังเทศน์รับศีล รับพร เป็นอันเสร็จพิธี

4. เดือนสี่ “บุญผเหวด” มีความเชื่อว่า ใครได้ฟังเทศน์มหาชาติ จบในคราวเดียว จะได้พบพระอริยมหาราช ได้ขึ้นสวรรค์ ดังนั้น จึงจัดให้มีการแห่พระเวสสันดรเข้าเมือง ฟังเทศน์มหาชาติ และทำบุญตักบาตร

5. เดือนห้า “บุญสงกรานต์” จะมีการทำบุญตักบาตร สรงน้ำกระพุทธรูปพระในวัด และรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ ช่วงสงกรานต์ชาวบ้านจะหยุดทำงานมาสนุกสนานเล่นน้ำกันอย่างมีความสุข และนับว่าเป็นวันรวมญาติอีกวันหนึ่ง เพราะลูกหลานที่ทำงานต่างจังหวัดจะกลับมาบ้านเกิด

6. เดือนหก “บุญบั้งไฟ” ชาวตำบลหนองย่างชั้น ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ซึ่งต้องพึ่งพาน้ำจากน้ำฝนธรรมชาติ ดังนั้นเพื่อให้ฝนตกถูกต้องตามฤดูกาล ชาวบ้านจึงจุดบั้งไฟบูชาพญาแถน

7. เดือนเจ็ด “บุญซำฮะ” จำทำบุญเพื่อบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ผีบ้านผีเรือนและเพื่อชำระจิตใจให้ผ่องใส

8. เดือนแปด “บุญเข้าพรรษา” ตรงกับวันแรม 1 ค่ำ เดือน 8 หล่อเทียนไปถวายวัด ทำบุญตักบาตร ฟังเทศน์ ฟังธรรมตลอดเวลา 3 เดือน

9. เดือนเก้า “บุญข้าวประดับดิน” เป็นการทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้บรรพบุรุษที่ล่วงลับ จะจัดขึ้นในวันแรม 14 ค่ำ ชาวบ้านจะทำบุญตักบาตร และนำข้าว อาหารไปวางไว้ตามต้นไม้ โปสธ์ กำแพงวัด ตามพื้นดิน จึงเรียกว่า บุญข้าวประดับดิน ถือว่าทำบุญให้เปรตที่ไม่มีญาติอุทิศส่วนกุศลให้ได้รับ

10. เดือนสิบ “บุญข้าวสาก” เป็นการทำบุญต่อเนื่องจากเดือนเก้า กำหนดขึ้นในวันขึ้น 15 ค่ำ แต่เป็นการทำบุญ โดยถวายสลากภัตแด่พระสงฆ์ มีการเตรียมล่วงหน้าในการห่อข้าวต้ม ข้าวตอก คลุกน้ำตาล ใส่ถั่ว งา มะพร้าว

11. เดือนสิบเอ็ด “บุญออกพรรษา” มีการเฉลิมฉลองการออกพรรษา มีการจุดไฟใต้ ประทีปในวันขึ้น 13-15 ค่ำ และ “บุญข้าวเฒ่า” ชาวบ้านจะช่วยกันทำข้าวเฒ่านำไปใส่บาตร ถวายพระ ถวายภัตตาหาร คาวหวาน ฟังเทศน์รับศีล รับพร เป็นอันเสร็จพิธี

12. เดือนสิบสอง “บุญกฐิน” ถวายผ้ากฐินแด่พระสงฆ์ก่อนลาพรรษา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุธรรม หนาบศักดิ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 โดยศึกษา ข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัด พัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้าน คุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) โดยพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.68$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี มี วัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการ จัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบล นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วน

ในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังมีบาง บริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาผ่องกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.83

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมีมิติด้านประสิทธิภาพขอการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย ความสำเร็จอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) และมิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$)

มหาวิทยาลัยเนชั่น (2555) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ เทศบาลเมืองเขลางค์นคร” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 82.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน ราษฎร อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนการให้บริการที่

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจ ด้านงานทะเบียนราษฎรคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 80.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษี รายได้ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงาน ออกใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 86.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนการให้บริการ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า คือ ด้าน กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ (2550) ศึกษาเรื่อง ธรรมชาติของมุมมองขององค์การ บริหารส่วน ตำบลซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงทดลองเพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ในหน้าที่ของ ประชาชนในการปกครองท้องถิ่นก่อนและหลังการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ร่วมกันของประชาชน ที่มารวมกันอย่างไม่เป็นทางการที่สภาทนายความ โดยการเสริมสร้างความรู้ ในประเด็นที่ประชาชนมีความจำเป็น ต้องรู้ได้แก่ 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ ประชาชนในการปกครองท้องถิ่น 2) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการดำเนินงานของอบต. 3) ความรู้เกี่ยวกับการเลือกตั้งท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในการ สัมภาษณ์ประชาชนผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่เป็นตัวอย่าง ก่อนและหลังการเสริมสร้างความรู้ความ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น มีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติกล่าวคือเมื่อประชาชนได้รับความรู้แลกเปลี่ยน ความรู้อย่างไม่เป็นทางการจากการพบปะพูดคุย กันตามสภาทนายจะทำ ให้ประชาชนได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการศึกษา พบว่าประชาชนสนใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการสูง เนื่องจากเป็นวิธีที่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต ของประชาชนในชุมชนจึงเหมาะสมที่องค์การ ครอบคลุมท้องถิ่นจะนำมาขยายผลในการเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของประชาชน ในการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความ เข้าใจอันจะเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชิ้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เคยใช้หรือได้รับบริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชิ้น ขอรับการประเมิน ในรอบปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4,366 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้หลักการคำนวณของ YAMANE ซึ่งมีสูตร ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า e = 0.05)

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{4,366}{1 + 4,366(0.05^2)} \\ &= 366 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ และกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการศึกษานี้ จำนวน 366 คน โดยใช้วิธีการสำรวจ

3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น ภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการในรอบปี รวมทั้งโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และอยู่ระหว่างการดำเนินการ

2. ศึกษารายละเอียดจากผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับผิดชอบโครงการเพื่อศึกษาความต้องการของรูปแบบการประเมิน

3. ร่างแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนัก โดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ ให้ผู้รับผิดชอบโครงการตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่านเพื่อทดสอบความเข้าใจ

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและจัดทำต้นฉบับ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง และให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่รับผิดชอบในพื้นที่นั้น และนักศึกษาวิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนมร่วมกันลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนจัดเก็บคืนมาเพื่อดำเนินการในขั้นตอนลำดับต่อไป

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนในการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. คัดเลือกแบบสำรวจที่สมบูรณ์เพื่อใช้เป็นข้อมูลดิบ
2. กรอกข้อมูลที่ได้นำมาลงตารางบันทึกข้อมูล
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ค่าสูงสุด (Maximum)

จากนั้น นำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

3.3.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การคำนวณหาค่าร้อยละจากค่าเฉลี่ยจากสูตร ดังนี้

$$(\text{ค่าเฉลี่ยที่ได้} / \text{คะแนนสูงสุด}) \times 100$$

เกณฑ์การหาคะแนนระดับของความพึงพอใจ มีตัวชี้วัดกำหนดไว้ ดังนี้

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกัน หรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และแปลผลในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง ซึ่งได้แบ่งออก 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	148	40.44
เพศหญิง	218	59.56
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.56 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.44

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
อายุ 18 -30 ปี	71	19.40
อายุ 31 -50 ปี	190	51.91
อายุ 51 -60 ปี	83	22.68
อายุสูงกว่า 61 ปี	22	6.01
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.91 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.68 กลุ่มอายุ 18 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.40 และกลุ่มอายุสูงกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	188	51.37
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	126	34.43
อนุปริญญา/ปวส.	10	2.73
ปริญญาตรี	42	11.47
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.37 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.43 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.47 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 2.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	60	16.39
เกษตรกร	192	52.46
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	44	12.02
รับราชการ	12	3.28
รัฐวิสาหกิจ	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	58	15.85
อื่น ๆ	-	-
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46 รองลงมา คือ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 16.39 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.85 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 12.02 และอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 3.28 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.28	4.81	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.01	4.80	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.90	4.80	0.40	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.36	4.77	0.42	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.70	4.73	0.44	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.90	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.69	4.78	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อ ผู้ใช้บริการ	95.03	4.75	0.43	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.56	4.83	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	96.12	4.81	0.40	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.36	4.77	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.92	4.75	0.44	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.79	4.79	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.55	4.78	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.79	4.79	0.41	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	95.41	4.77	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.23	4.81	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.12	4.81	0.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.46	4.77	0.42	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.63	4.78	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.79	4.79	0.41	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การ เดินทางมารับบริการ	96.28	4.81	0.39	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ	95.46	4.77	0.42	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.90	4.80	0.40	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.36	4.77	0.42	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.79	4.79	0.41	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	95.66	4.78	0.41	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	94.92	4.75	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.63	4.78	0.41	มากที่สุด
รวมทั้ง 4 ด้าน	95.67	4.78	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.79 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.69 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.41) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.63 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.41) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	95.62	4.78	0.41	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.46	4.77	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.90	4.80	0.40	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การ ให้บริการอย่างชัดเจน	94.81	4.74	0.44	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.75	4.74	0.44	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.90	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.41	4.77	0.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อ ผู้ใช้บริการ	95.03	4.75	0.43	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.25	4.76	0.43	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.57	4.78	0.42	มากที่สุด
2.4 มีกลองเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	96.07	4.80	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.58	4.73	0.44	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.86	4.74	0.44	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.52	4.78	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.43	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.20	4.72	0.64	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	94.40	4.67	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การ บริการ	96.20	4.79	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.75	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.72	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.74	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.73	0.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	96.40	4.78	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่ง คอยรับบริการ	94.40	4.69	0.81	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.00	4.65	0.66	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ในการให้บริการ	96.00	4.77	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์ และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.74	0.55	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	94.60	4.70	0.64	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.00	4.72	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.72	0.56	มากที่สุด
รวมทั้ง 4 ด้าน	95.28	4.75	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.41 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.42) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.27 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.43) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.26 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.56) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.17 ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.97	4.75	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.87	4.74	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การ ให้บริการอย่างชัดเจน	94.34	4.72	0.45	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.76	4.74	0.44	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.93	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.02	4.75	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อ ผู้ใช้บริการ	94.55	4.73	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.03	4.80	0.40	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.61	4.78	0.41	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	94.87	4.74	0.44	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.44	4.72	0.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.06	4.75	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กาย สุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.76	4.74	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	96.19	4.81	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การ บริการ	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.34	4.77	0.42	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.66	4.73	0.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.87	4.79	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่ง คอยรับบริการ	94.76	4.74	0.44	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.87	4.74	0.44	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ในการให้บริการ	95.14	4.76	0.43	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์ และเครื่องมือให้บริการ	95.82	4.79	0.41	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	95.03	4.75	0.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.13	4.76	0.43	มากที่สุด
รวมทั้ง 4 ด้าน	95.13	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.30 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.42) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.13 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.43) ด้านช่องทาง

การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.06 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. =0.43) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.02 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. =0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	95.25	4.76	0.43	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.92	4.80	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.54	4.83	0.38	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การ ให้บริการอย่างชัดเจน	96.15	4.81	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.36	4.77	0.42	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.26	4.81	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อ ผู้ใช้บริการ	96.48	4.82	0.38	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.37	4.82	0.39	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.36	4.77	0.42	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	96.03	4.80	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.47	4.77	0.42	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.81	4.79	0.41	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	95.96	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.92	4.80	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	95.14	4.76	0.43	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.64	4.78	0.41	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.92	4.80	0.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.47	4.77	0.42	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.03	4.75	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.52	4.78	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.31	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณูปโภคที่นึ่งคอยรับบริการ	96.03	4.80	0.40	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.25	4.76	0.43	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ในการให้บริการ	95.70	4.78	0.41	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	95.64	4.78	0.41	มากที่สุด
4.7 มีป้ายขอความบอกรับบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.47	4.77	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.50	4.77	0.42	มากที่สุด
รวมทั้ง 4 ด้าน	95.72	4.79	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.96 (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.40) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.91 (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.40) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.52 (\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.42) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.50 (\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	95.81	4.79	0.41	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.59	4.83	0.38	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.31	4.82	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.87	4.79	0.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.53	4.78	0.42	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.98	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	96.01	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อ ผู้ใช้บริการ	95.92	4.76	0.43	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.59	4.83	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	95.70	4.78	0.41	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.87	4.79	0.40	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	96.37	4.82	0.39	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.71	4.79	0.41	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.75	4.79	0.41	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	95.98	4.80	0.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.25	4.76	0.43	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.03	4.75	0.43	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.37	4.82	0.39	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.59	4.83	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.83	4.79	0.41	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	96.09	4.80	0.40	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ	95.59	4.78	0.41	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้ บริการ โดยรวม	96.42	4.82	0.38	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ในการให้บริการ	95.98	4.80	0.40	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.70	4.78	0.41	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	95.92	4.80	0.40	มากที่สุด
4.7 มีป้ายขอความบอกรับบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.31	4.77	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.86	4.79	0.41	มากที่สุด
รวมทั้ง 4 ด้าน	95.85	4.79	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.83 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.71 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น

ประเด็นหลัก	ค่า ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน การศึกษา	95.67	4.78	0.41	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.28	4.75	0.49	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี	95.13	4.76	0.43	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.72	4.79	0.41	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	95.85	4.79	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.53	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.41) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.42) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.49) และ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น ใน 5 ด้าน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในสถิติเชิงพรรณนา และเชิงสถิติเชิงวิเคราะห์ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสี ดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร

5.1.2 ความพึงพอใจต่องานบริการรายด้าน

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.28
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.13
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.72
5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 95.85

เมื่อสรุป ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.53 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้บริการ พบว่า มีคะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

5.2 ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น ควรนำเอาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง และมีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย (แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย) แอปพลิเคชันด้านสาธารณสุข (เพื่อให้บริการสาธารณสุข แก่ประชาชน) เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่าง ๆ ดังกล่าว รวมทั้งจะได้ลดจำนวนผู้เข้ามาติดต่อรับบริการที่สำนักงานฯ โดยตรง ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ปลอดภัยจากการติดเชื้อ COVID 19 อย่างไรก็ตาม การให้บริการในช่องทางเดิม ก็จะต้องให้บริการ ควบคู่กันไป เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อย่างไรก็ตามนอกจากการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้อง ตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ ในงานบริการต่าง ๆ โดยการลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำให้ไม่เกิดความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- นเร เหล่าวิชา, การศึกษารูปแบบการพัฒนาโครงการสุพรรณบุรี : พื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539), หน้า 9.
- นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ. (2550). **ธรรมาภิบาลในมุมมองขององค์การบริหารส่วนตำบล.** การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ, **การปกครองท้องถิ่นไทย,** (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2526), หน้า 6.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร, **การปกครองท้องถิ่น,** พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์ครุสภา, 2535), หน้า 11.
- ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ.** ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล** (อบต.). ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17 : 151-164
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.** ว.การบริหารท้องถิ่น. 9 : 83-99.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). “**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560**”. ว.อินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ. 14(2) : 153-173.
- วรนุช บวรนนทเดช. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุ่มพิงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์.** นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.

วิทยา ศิริชาติวาปี, “การศึกษาความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดทำผังเมือง ของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, รายงานการศึกษาศิสรประิญา ศิลปศา สตรมหาบัณติต, (บัณติตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2548, หน้า 4.

สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์มหาบัณติต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณติตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุจิตรา เชื้ออนันต์ (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณติต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณติตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Cochran, William G. (1977). Sampling techniques. 3rd ed. John Wiley & Sons

Maslow,A.H. (1970). *Mativation and personanlity*. New York: Harper & Row Publishers.

Van, W.M. (1997). *Social-psychological benefit of voluntary work in political activism community service work, and volunteering on individual well-being*. (Doctoral disscraion, The Ohio State University, 1997).

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.

Maslow,A.H. (1970). *Mativation and personanlity*. New York: Harper & Row Publishers.

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2565

อบต./ทต. ที่ให้บริการ.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต. ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-30 ปี 31-50 ปี 51-60 ปี สูงกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา /เทียบเท่า
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
- 4 อาชีพ การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง รับจ้างทั่วไป
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ค้าขาย/อาชีพอิสระ นักเรียน/นักศึกษา
ว่างงาน อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2565 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
งานบริการที่ 1. งานด้านการศึกษา

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....
.....
.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่า มีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....
.....
.....
.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....
.....