



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยผู้รับบริการ 4 งานบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 97.11 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจได้ดังนี้

- 2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.15 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.12 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.05 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์)

ผู้วิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสระบุรี ที่เน้นประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
.....	
คำนำ	ข
.....	
สารบัญ	ค
.....	
สารบัญภาพ	ง
.....	
สารบัญตาราง	จ
.....	
บทที่ 1 บทนำ	1
.....	
ความเป็นมา	1
.....	
วัตถุประสงค์ของการ	3
วิจัย.....	
ขอบเขตของการวิจัย	3
.....	
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
.....	
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
.....	
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
.....	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
.....	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่	7

ประชาชน	
.....	
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	14
.....	
บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.)	21
.....	
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ	26
.....	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
.....	
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	35
.....	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
.....	
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	35
.....	
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
.....	
การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล	38
.....	
หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	38
.....	
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ	40
.....	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
.....	
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
.....	
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	59
.....	

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	61
.....	
บรรณานุกรม	63
.....	
ภาคผนวก	67
.....	
ภาคผนวก ก. ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ค. ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
ภาคผนวก ง. รายชื่อคณะผู้วิจัย	

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	21
ภาพที่ 2.2 อาณาเขตติดต่อตำบลคลองเรือ	28

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ของประเทศไทย	15
ตารางที่ 2.2	ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance	19
ตารางที่ 2.3	จำนวนประชาชนจำแนกตามหมู่บ้าน	29
ตารางที่ 2.4	ข้อมูลการประกอบธุรกิจประเภทต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองเรือ	30
ตารางที่ 4.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	41
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวม จำแนกตามงาน	43
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	44
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงาน ด้านสาธารณสุข โภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวม	45
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงาน ด้านสาธารณสุข โภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน ในรายด้าน	46
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม	48
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในรายด้าน	49

ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงาน ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม	51
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงาน ด้านรายได้หรือภาษี ในรายด้าน	52
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงาน ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	54
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงาน ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน	55
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวม และรายด้าน ...	57
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองเรือ	58

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิทย์ พวงงาม, 2555) ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภาระหรือนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน และการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560) อีกทั้งรัฐธรรมนูญยังบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

นอกจากนี้ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้นการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบ

เศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

ในช่วงที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 เป็นยุคที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติเศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมิติสารสนเทศ ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่องานพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรงก็จำเป็นต้องปรับตัวเองเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้ไปตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความเหมาะสม และประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ เน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน และช่วยเหลือประชาชนเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของ การบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง จะเห็นได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในมิติด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานด้านรายได้และภาษี
- 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จำนวน 7,187 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ, 2564)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน-17 กรกฎาคม พ.ศ. 2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอเวินแดง จังหวัดสระบุรี

1.4.2 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอเวินแดง จังหวัดสระบุรี

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอเวินแดง จังหวัดสระบุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตามระยะเวลาที่กำหนด

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

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

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุด

ให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านรายได้หรือภาษี

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จังหวัดสระบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.)
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) (ผจงจิต พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

วูร์ม (Vroom, 1964) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้นและบุคคลอาจมีความเห็นไปในทางด้านบวกซึ่งก็คือการแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น กับถ้ามีความเห็นเป็นทัศนคติลบก็จะแสดงให้เห็นถึงสภาพไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วอลแมน (Wolman, 1973) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตนเองต้องการ

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

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 131) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อ ความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างถึงในอรรพรรณ เมฆทัศน์, 2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

อุทัยพรรณ สุกใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ (2546) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการ

เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

อลิน ศรีแย้ม (2553) กล่าวว่า ความพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลของการประเมินของลูกค้าที่มีต่อประสบการณ์ในการรับบริการ ซึ่งลูกค้าอาจจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามทัศนคติ และผลจากบริการที่ได้รับของแต่ละคนที่มีต่อสินค้าและบริการต่าง ๆ

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยสะท้อนออกมาจากการรับรู้ของตนเองกับความสินค้าหรือบริการต่าง ๆ โดยถ้าผลออกมาเป็นบวกก็จะสะท้อนออกมาเป็นความพึงพอใจ แต่ถ้าผลออกมาเป็นทางลบก็จะสะท้อนออกมาเป็นไม่พึงพอใจ และระดับความพึงพอใจของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ตามประสบการณ์และผลที่ได้รับจากบริการในแต่ละครั้ง การจะวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริงด้วย

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

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

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรังจะ, 2517, หน้า 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดทำงบประมาณเพื่อจัดบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดการบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

2.2.1 ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78-79) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และ 2) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.2.2 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-95) คือ

1. หลักกว่าด้วยความเสมอภาค หลักกว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยัง

หมายความว่าความเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐาน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวัตถุหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดเวลาในการให้ศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่าถึง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

2.2.3 รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่าประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque (2001, p.66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์

ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมีความเป็นสาธารณะ ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, หน้า 21) คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (The Degree of Public-private Distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service Recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปัน และขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public Accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่นๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่น

สาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

วุฒิสภา ต้นไชย (2559, หน้า 44-53) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที ขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริหารสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล

และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำการใดไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไปเนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ ข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาอาจอาศัยความร่วมมือ

กันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่า รวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

- 1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- 2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- 3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือ สวนหย่อม หรือ สนามหญ้าของทางราชการ
- 4) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือ สิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่

เงินทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบ เช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อม และความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทแต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแล การดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้ง สหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ประเทศที่มีระบอบการเมืองเป็นประชาธิปไตย มักมีการกระจายอำนาจควบคู่กันไปกับ การพัฒนาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตย กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกระจายอำนาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมใน

การใช้อำนาจรัฐจากภาคส่วนอื่นของสังคมร่วมกับภาครัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554, หน้า 4) และการกระจายอำนาจยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชนของเทศอีกด้วย เนื่องจากว่าประชาชนในท้องถิ่นสามารถตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและเข้าไปมีส่วนร่วม ได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการจัดสรรทรัพยากรร่วมกับภาครัฐด้วย

รอนดีเนลลี (Rondinelli, 1983. p.2) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจและภารกิจในการจัดบริการสาธารณะจากรัฐบาลส่วนกลางไปให้กับองค์กรของรัฐในระดับพื้นที่ หรือแม้กระทั่งให้กับองค์กรภาคเอกชน (Private Sector) และองค์กรอาสาสมัคร (Volunteer Organizations) ด้วยการถ่ายโอนอำนาจ รวมไปถึงอำนาจทางด้านการคลัง อำนาจทางด้านการบริหาร อำนาจทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจด้วย

เวิร์ค (Work, 2002, p.5) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการเคลื่อนย้ายความรับผิดชอบในการวางแผนการจัดการ การจัดเก็บภาษี และการจัดสรรทรัพยากรจากรัฐบาลส่วนกลางและหน่วยงานของรัฐส่วนกลางไปสู่ระดับล่างของรัฐ

ปธาน สุวรรณมงคล (2554, หน้า 6) สรุปว่า การกระจายอำนาจเกี่ยวข้องกับการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างรัฐบาลกลางกับท้องถิ่นให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสังคมในขณะนั้น โดยบางครั้งก็อาจมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นหรืออาจจะมีการรวมอำนาจกลับสู่ส่วนกลางได้ หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ผู้มีอำนาจรัฐเห็นว่าการจำเป็นต้องความเป็นเอกภาพสู่ การรวมและการกระจายอำนาจจึงเป็นสภาวะที่มีความเป็นพลวัตขึ้นกับบริการสังคมในขณะนั้น

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และรวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2560, หน้า 513) อธิบายว่าแนวคิดการกระจายอำนาจมี 2 กระแส คือ 1) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสหลัก ได้แก่ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นความสำคัญของรัฐและองค์กรของรัฐมากกว่าท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจไปจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจ 2) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรอง คือ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นท้องถิ่นเป็นสำคัญโดยให้ความสำคัญแก่คนในท้องถิ่นในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงที่ควรจะมีอำนาจในการปกครองตนเอง เพื่อกำหนดอนาคตของท้องถิ่น โดยคนของท้องถิ่นเอง เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจ และยังเห็นว่ารัฐจะต้องนำแนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรองและแนวคิดการปกครองท้องถิ่นแบบประชาภิมาปรับใช้ให้มากขึ้น การปฏิรูปการกระจายอำนาจ

และการปกครองท้องถิ่นต้องมุ่งไปที่การให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรของรัฐและพยายามเปลี่ยนการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจให้เป็นประชาภิกิจให้ได้มากที่สุด

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลกลางจัดสรรหรือถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภาระรับผิดชอบโดยรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในด้านการบริหารและการตัดสินใจภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งร่วมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถจัดการปกครองตนเองและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อันจะลดภาระของรัฐบาลกลางลงและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน สรุปได้ว่า บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย

ราชการบริหารส่วนกลาง	ราชการบริหารส่วนภูมิภาค จังหวัด-อำเภอ	ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น
- กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายการพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ - การกำกับประเมินผล ผู้ควบคุมกำกับ (Regulator) กฎ ระเบียบและ มาตรฐานต่าง ๆ - ปฏิบัติภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ ระดับชาติ ได้แก่ การป้องกันประเทศ/ความ	- เป็นตัวแทนของราชการส่วนกลาง - เชื่อมโยงแผนพัฒนาจังหวัดกับยุทธศาสตร์ชาติ - ประสานและเชื่อมโยงกับองค์กรทุกภาคส่วนในพื้นที่ - ดูแลเรื่องความมั่นคงภายใน - ความเป็นธรรม ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน - รวมทั้ง	- ภารกิจพื้นฐานที่ต้องทำตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด - เป็นหน่วยปฏิบัติการกิจการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนตามที่กฎหมายกำหนด เช่น โครงสร้างพื้นฐาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต/การพัฒนาอาชีพ จัดระเบียบชุมชน/รักษาความสงบเรียบร้อย/การ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ราชการบริหารส่วนกลาง	ราชการบริหารส่วนภูมิภาค จังหวัด-อำเภอ	ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น
- มั่นคงภายใน การต่างประเทศ การยุติธรรม - การเงินการคลัง การคมนาคมของประเทศ - วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	- บริหารราชการตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของจังหวัด - อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน - ให้คำปรึกษา สนับสนุนช่วยเหลือทางวิชาการ/เทคนิค	- ป้องกันอาชญากรรม - การศึกษาเช่น โรงเรียน - สถานศึกษา (ที่มีอยู่แล้วและพร้อมจะรับโอน) ศิลปะวัฒนธรรม และภูมิปัญญา

ที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - งานวิชาการและสนับสนุนความรู้ - วิจัยการใหม่และพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลน - กำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย	แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและพัฒนาบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินการของท้องถิ่น - เป็นหน่วยปฏิบัติการกิจบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นไม่ได้ดำเนินการ - ดูแลที่สาธารณะ และกำกับการคุ้มครอง บำรุงรักษา ดูแลที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ท้องถิ่น การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ การสาธารณสุข เช่น สถานพยาบาล โรงพยาบาล (ที่มีอยู่แล้วและพร้อมจะรับโอน) การกีฬาและนันทนาการ การสงเคราะห์คนชราและสวัสดิการอื่น ๆ - ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเลือกดำเนินการเพิ่มเติมได้ (ทั้งที่เกิดจากการการรับ การถ่ายโอนหรือท้องถิ่นร้องขอให้ถ่ายโอนหรือ จากการริเริ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง)
--	---	--

ที่มา (สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, 2559, หน้า 11)

จากแนวคิดเรื่อง การกระจายอำนาจจึงเกิดแนวคิดให้มีการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลกลาง และให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการปกครองเพื่อตอบสนองความต้องการอันแท้จริงของประชาชนนั่นเอง รวมถึงเป็นหนทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วย แนวคิดการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นนี้ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น” หรือ Local Government

การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลายกระจายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด เป็นสภาวะของการใช้อำนาจปกครองของรัฐในหลายระดับเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายในทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม โดย

ที่ยังคงอ้างความเป็นเอกภาพของรัฐและอำนาจอธิปไตยไว้ (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 9) และนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้หลากหลาย ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารจัดการเป็นรูปองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ ความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

รศณรงค์ รัตนเสริมพงศ์ (2546) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าหมายถึงประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจการปกครองตนเองตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนที่เรียกกันว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระใต้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

โกวิทย์ พวงงาม และอรกรรณ์ อัครแสง (2547) เสนอว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนดนโยบายของตนเอง ตลอดจนหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

บุญอริ ยีหะ (2555, หน้า 14) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ในชุมชนตามขอบเขตอำนาจได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลมีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษีและรายได้ในรูปแบบต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากนิยามข้างต้นนี้นักวิชาการอธิบายถึงการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ในความหมายเดิม คือ จะเน้นให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจรัฐจากส่วนกลางไปสู่ระดับท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีหน่วยงานรัฐเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตและประชากรที่ชัดเจน ซึ่งต้องปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด กระจายอำนาจเพื่อจัดตั้งการปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะนี้ จึงเป็นการเน้นที่การจัดระบบการทำงานที่เน้นไปที่ระบบราชการที่ต้องทำงานภายใต้กรอบกติกาของ

กฎหมายเป็นหลัก แต่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคประชาสังคมมากนัก

อย่างไรก็ตาม เมื่อบริบทของโลกเปลี่ยนแปลงไปจึงได้มีนักวิชาการได้นิยามคำว่า การปกครองท้องถิ่นให้มีความหมายกว้างขึ้นโดยใช้คำว่า Local Governance แทนการปกครองท้องถิ่นเดิม การให้นิยามความหมายการปกครองท้องถิ่นแบบใหม่นี้เป็นการเน้นถึง “การบริหารจัดการท้องถิ่น” ที่ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะพื้นที่ตามความเป็นสถาบันโครงสร้างหน้าที่ที่ตายตัว แต่เป็นการบริหารปกครองท้องถิ่นที่ต้องการให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมและชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายอันเป็นองค์กรและสถาบันภายนอกภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกัน เช่น ภาคประชาชน ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรการกุศล เป็นต้น ทั้งนี้โดยอาศัยรูปแบบการบริหารงานในเชิงความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น กระแสความคิดการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่นี้ เกิดขึ้นตามกระแสการปฏิรูประบบราชการที่เริ่มจากประเทศสหรัฐอเมริกา และในยุโรปในช่วงปี ค.ศ. 1980 และ 1990 หรือที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)” โดยเป็นการนำแนวคิดการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญาจ้าง การบริหารแบบจุดเดียว การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมถึงการได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public Governance (Osborne, 2010) ที่เน้นการบริหารงานภาครัฐในศตวรรษที่ 21 โดยควรให้ความสำคัญกับการใช้ภาคีเครือข่ายความร่วมมือ (Network Governance) เนื่องจากว่าปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อน และภาครัฐในหลายประเทศต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านการคลัง ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐโดยอาศัยภาคีเครือข่ายที่หลากหลายในสังคมที่มีทรัพยากรของตนเองอยู่นั้น สามารถนำมาหนุนเสริมให้ภาครัฐสามารถแก้ปัญหาและดำเนินนโยบายภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น

จึงกล่าวได้ว่า แนวโน้มการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ หันมาให้ความสนใจในองค์ประกอบใหม่ ๆ หลายประการ เช่น องค์ประกอบด้านโลกาภิวัตน์ องค์ประกอบด้านการจัดการปกครองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชาชนและภาคเอกชน องค์ประกอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Governance) และการบริหารจัดการโดยอาศัยภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ (Network Governance) ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งแวดล้อมสำคัญที่ทำให้กระบวนการทัศน์ในการจัดการปกครองท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป (อุดม ทุมโฆสิต, 2552, หน้า 232)

จากที่ได้อธิบายถึงการปกครองท้องถิ่นในความหมายดั้งเดิมและความหมายใหม่นั้น จึงได้สรุปความแตกต่างระหว่างการปกครองท้องถิ่นในแบบดั้งเดิมกับแบบใหม่ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance

สาระสำคัญ	Local Government	Local Governance
ลักษณะโดยรวม	จัดระบบการปกครองโดยมีรัฐบาลเป็นศูนย์กลางของระบบ รัฐบาลจึงมีฐานะเป็นองค์กรทางการปกครอง ประชาชนมีฐานะเป็นผู้ถูกปกครอง	จัดระบบการปกครองโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางทางการปกครอง เพราะถือว่าประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจทางการปกครอง และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารงานและตัดสินใจแก้ปัญหาท้องถิ่น
โครงสร้างการบริหาร	ยึดถือกฎ ระเบียบ กฎหมาย ในการบริหารงานอย่างเคร่งครัด	เป็นระบบราชการควบคุมไปกับส่งเสริมความร่วมมือ และภาคีเครือข่าย
ระบบเครือข่าย	ไม่มี หรือมีน้อย (few/closed)	กว้างขวาง (extensive)
การติดต่อทางการเมือง	เน้นระบบผู้แทน	ระบบผู้แทน+ระบบอื่นๆ
นโยบาย	แบบเก่าตามที่รัฐบาลกำหนด	มีหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
รัฐบาลกลาง	กำกับท้องถิ่นโดยตรง (direct control)	มีความยืดหยุ่นในการกำกับ
การมีส่วนร่วมของประชาชน	มีน้อย	มีมาก
การตรวจสอบควบคุม	ให้กลไกการเมืองควบคุมกันเอง ประชาชนเข้าไปควบคุมการเมืองได้ยาก เพราะกลไกของระบบไม่เอื้ออำนวย	เน้นให้ประชาชน สังคม ร่วมตรวจสอบด้วย

ที่มา (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2551, หน้า 73 ; อุดม ทุมโหมสิต, 2552, หน้า 206-208)

2.3.2 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่ามีส่วนสำคัญต่อประชาชนของประเทศเป็นอย่างมากทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 14-16 ; อุดม ทุมโหมสิต, 2552, หน้า 236-237) สรุปได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยที่ถูกต้อง รวมถึงสร้างรากฐานประชาธิปไตยของประเทศให้มั่นคง

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจการจัดทำบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารและการใช้ทรัพยากรของรัฐ

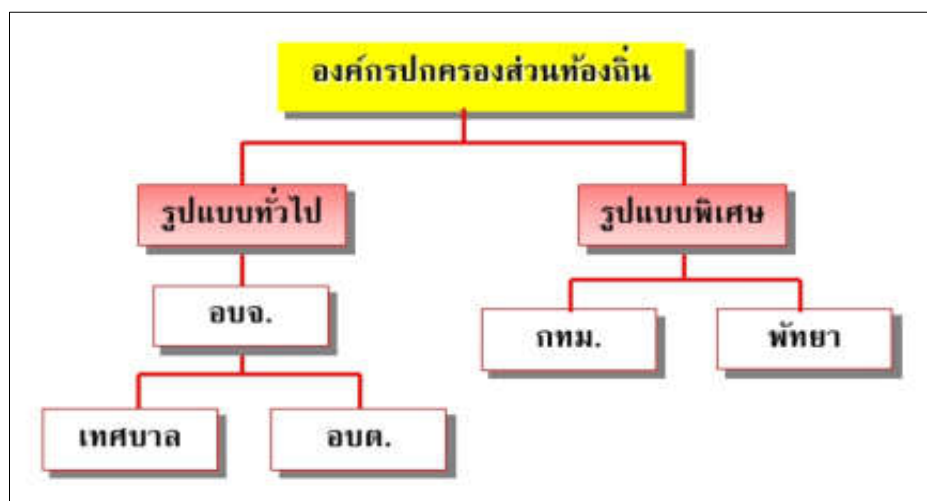
3) การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองและการตัดสินใจในการกำหนดและดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและสามารถพึ่งพตนเองได้ในระดับที่เหมาะสมอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม

4) การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสมดุลเชิงอำนาจภายในรัฐ เพื่อให้อำนาจรัฐกระจายตัวสู่ท้องถิ่น โดยที่ประชาชนในชุมชนมีส่วนในการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตของตนตามสมควร

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกระแสการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นนี้ อาจจะมีเสียงสะท้อนกลับทั้งแง่บวกและแง่ลบ ในขณะเดียวกันก็มีความกังวลในความพร้อมและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องยอมรับว่าภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายประการต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้และปรับตัว ทั้งนี้ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถสัมฤทธิ์ผลได้อย่างแท้จริง ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาครัฐ เอกชน ประชาชน ประชาคม รวมถึงกลุ่มองค์กรเอกชนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมการทำงานของท้องถิ่น เพื่อให้การปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อประเทศ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยปัจจุบันมีอยู่ 5 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จากข้อมูลองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2563 ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2563 ของกระทรวงมหาดไทย มีทั้งสิ้น 7,852 แห่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,472 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)



ภาพที่ 2.1 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

2.4.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุญธรรม นวชนพงศ์ (2547: หน้า 11) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นโดยการดำเนินงานใช้หลักการปกครองตนเองภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่ในการบริการประชาชนด้านการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมตามที่กฎหมายกำหนด

2.4.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้านให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลมี 2 หมู่บ้านให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คนและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานสภาและรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสมาชิกหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

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

8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่ง เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

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

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และลูกจ้างนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

4. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งปล่อยให้นิ่งช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

3) ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายประจำ)

แบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อเหมาะสมกับภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ออกอย่างน้อย 3 ส่วน ได้แก่

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

3) ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธาหรือนายช่างโยธาส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบล คือบุคลากรหลักที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นคล้ายพนักงานเทศบาล นอกจากนั้นจะมีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องในการมีลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายที่กว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนี้

1.1 หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- (6) ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- (7) ค้ำครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร

1.2 หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครอง ดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

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

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- (19) การการศึกษา การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอเวียงเหนือ จังหวัดสະบຸຣີ

2.5.1 สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่เลขที่ 12/3 หมู่ที่ 9 ตำบลคลองเรือ อำเภอเวียงเหนือ จังหวัดสະบຸຣີ อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองสະบຸຣີ ห่างจากอำเภอเมืองสະบຸຣີประมาณ 30 กิโลเมตร มีเนื้อที่รวม 25.645 ตารางกิโลเมตร หรือ 16,028.12 ไร่

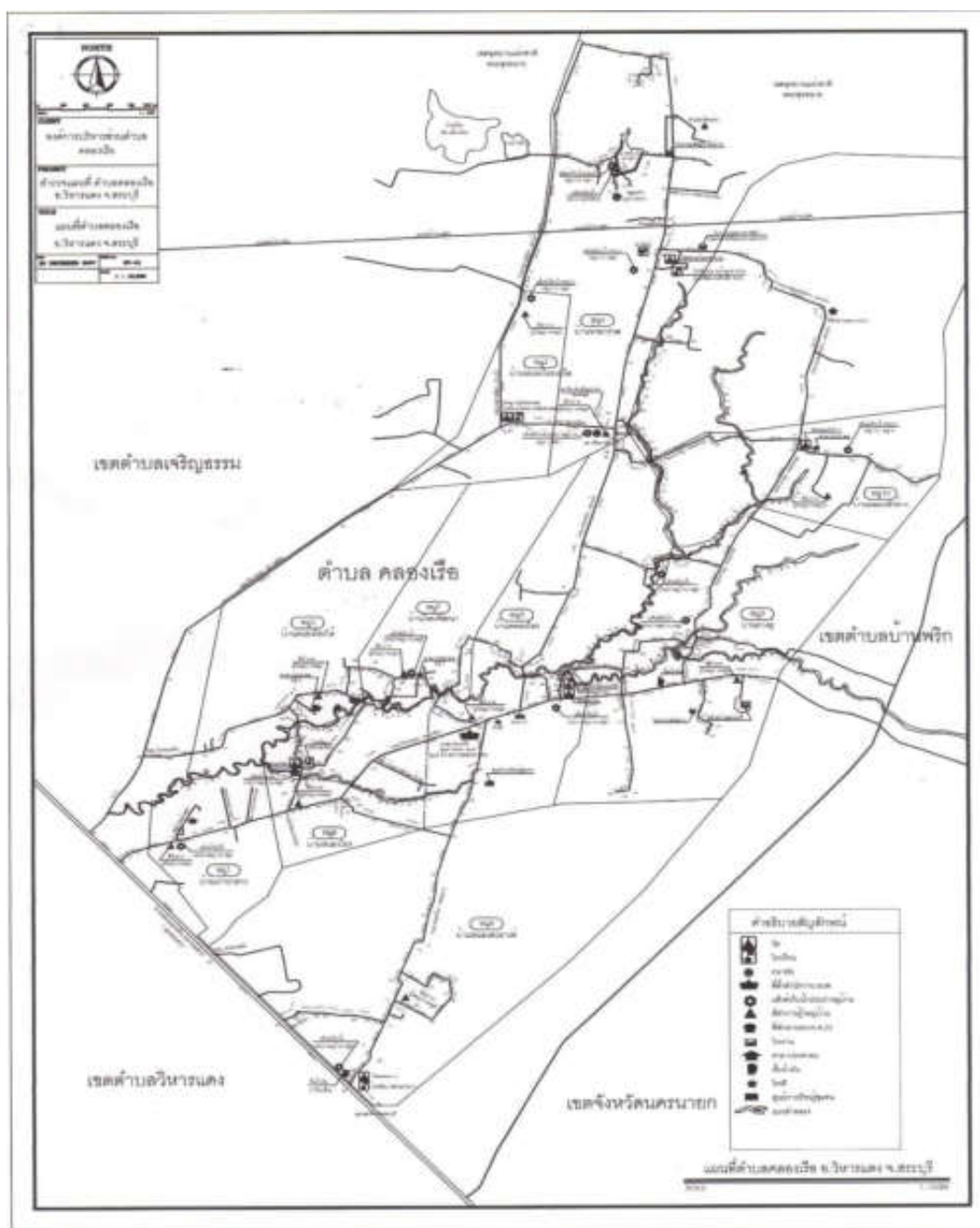
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 และปรับเป็นขนาดกลาง เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 โดยมีนายบุญนาค คัมภีรานนท์ กำนันตำบลคลองเรือ เป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง) คนแรก ปัจจุบันนายวิโรจน์ บุชบา ดำรงตำแหน่งประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ โดยมีนายทิพย์ชัยพล เพทายวิราพันธ์ เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

2.5.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ของตำบลคลองเรือ โดยทั่วไปเป็นที่ราบค่อนข้างเรียบบริเวณทิศเหนือของตำบล ทิศตะวันออกของตำบลจรดเทือกเขาป่าสงวนแห่งชาติป่ามวกเหล็กและป่าทับกวาง แปลงสอง มีแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ คลองห้วยกรวดและคลองห้วยช้างไหลมาบรรจบกันเป็นคลองวิหารแดง ในเขตหมู่ที่ 9 โดยไหลจากทิศตะวันออกลงสู่ทิศตะวันตกของตำบล สภาพพื้นที่โดยทั่วไปจึงเหมาะสำหรับการเกษตรและปศุสัตว์

2.5.3 อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลบ้านพริก อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลเขาเพิ่ม อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ เทศบาลตำบลวิหารแดง อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี



ภาพที่ 2.2 อาณาเขตติดต่อตำบลคลองเรือ

2.5.4 เขตพื้นที่การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ มีหมู่บ้านในเขตพื้นที่จำนวน 10 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านเกาะกลาง
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองไทรเหนือ
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองไทรใต้
- หมู่ที่ 4 บ้านห้วยกรวด
- หมู่ที่ 5 บ้านยางคู่
- หมู่ที่ 6 บ้านหนองไทร
- หมู่ที่ 7 บ้านใหม่
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองสะอังก์
- หมู่ที่ 9 บ้านคลองไทร
- หมู่ที่ 10 บ้านคลองหัวช้าง

2.5.5 ประชากร

ประชากรในพื้นที่ตำบลคลองเรือ 10 หมู่ สำรวจ ณ วันที่ 30 เมษายน 2564 แยกเป็น ชาย 3,536 คน เป็นหญิง 3,651 คน รวมทั้งสิ้น 7,187 คน จำนวนครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 2,423 ครัวเรือน

ตารางที่ 2.3 จำนวนประชาชนจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านเกาะกลาง	336	340	676	247
2	บ้านหนองไทรเหนือ	111	120	231	71
3	บ้านหนองไทรใต้	144	174	318	100
4	บ้านห้วยกรวด	583	583	1,166	382
5	บ้านยางคู่	360	408	768	275
6	บ้านหนองไทร	439	430	869	285
7	บ้านใหม่	174	172	346	118
8	บ้านหนองสะอังก์	310	298	608	211

9	บ้านคลองไทร	810	851	1,661	552
10	บ้านคลองหัวช้าง	269	275	544	182
รวม		3,536	3,651	7,187	2,423

ที่มา (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ, 2564)

2.5.6 สภาพเศรษฐกิจ

ประชากรตำบลคลองเรือโดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา เลี้ยงสัตว์ และปลูกพืชผักผลไม้

2.5.7 สถานประกอบการในเขตพื้นที่

ตารางที่ 2.4 ข้อมูลการประกอบธุรกิจประเภทต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

ที่	ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	
1	ประเภทร้านอาหาร	7	ร้าน
2	ประเภทบ้านเช่า	11	แห่ง
3	ประเภทปั้มน้ำมัน	8	แห่ง
4	ประเภทร้านอินเทอร์เน็ต/ร้านเกมส์	1	ร้าน
5	ประเภทอู่ซ่อมรถ	16	แห่ง
6	ประเภทร้านรับซื้อของเก่า	2	ร้าน
7	ประเภทโรงงานอุตสาหกรรม	9	แห่ง
8	ประเภทร้านเสริมสวย	4	ร้าน
9	ประเภทร้านค้า	54	ร้าน
10	ประเภทเกษตรกรรม	37	แห่ง
11	ตลาด	1	แห่ง
12	ประเภทอื่น ๆ	46	ร้าน

ที่มา (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ, 2564)

2.5.8 การศึกษา

- 1) สถานศึกษาในสังกัด สพฐ. จำนวน 3 แห่ง ได้แก่
 - โรงเรียนวัดสมานมิตรมงคล
 - โรงเรียนชุมชนวัดคลองไทร (ฉัตรราษฎร์บำรุง)
 - โรงเรียนวัดเขาแก้วมุขดาราม

2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ 9 สถานที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

3) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน มี 6 แห่ง

2.5.9 สาธารณสุข

มีสถานบริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองเรือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ตำบลคลองเรือ

2.5.10 การคมนาคมในพื้นที่

การคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอและจังหวัดรวมทั้งการคมนาคมภายในตำบลและหมู่บ้าน มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ถนนทางหลวงชนบทสายวิหารแดง – คลองไทร เป็นถนนลาดยางกว้าง 6 เมตร
- 2) ถนนสายยางคู่ – ห้วยกรวด เป็นถนนลาดยาง กว้าง 6 เมตร
- 3) ถนนสายคลองหัวช้าง – เขาแก้ว เป็นถนนลาดยาง กว้าง 6 เมตร
- 4) ถนนสายคลองไทร – เขาแก้ว เป็นถนนลาดยาง เชื่อมต่อกับถนนคอนกรีตเสริมเหล็กกว้าง 4 เมตร และ 5 เมตร ตามลำดับ สภาพเป็นหลุมเป็นบ่อบางช่วง
- 5) ถนนสายคลองไทร – คลองยาง เป็นถนนลาดยางกว้าง 6 เมตร

2.5.11 การไฟฟ้า

ไฟฟ้าภายในเขตตำบลคลองเรือ ดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งให้บริการไฟฟ้ายังไม่ครบทุกหลังคาเรือนรวมทั้งไฟฟ้าสาธารณะยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกถนนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ซึ่งไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในความดูแลและการซ่อมแซมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

2.5.12 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดจำนวน 6 แห่ง ได้แก่

- 1) วัดหนองไทร
- 2) วัดสมานมิตรมงคล
- 3) วัดเขาแก้วมุขดาราม
- 4) วัดคลองไทร
- 5) วัดคลองหัวช้าง
- 6) วัดคลองยาง

2.5.13 ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำและการชลประทาน แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ มีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ อ่างเก็บน้ำเขาแก้ว และบึงหนองแบน ฝาย มีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ฝายบ้านหนองไทรเหนือ ฝายบ้านคลองไทร

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{x} = 4.33$) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ ($\bar{x} = 4.27$)

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ศึกษา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองประมง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดเก็บภาษี 2) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 3) ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) ด้านการบริการสาธารณสุข 5) ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหา และความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น โดยทำการศึกษาจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประมง จำนวนทั้งหมด 400 ราย พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$) และประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประมง คิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านการบริการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 64.3 ด้านการบริการ

จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์คิดเป็นร้อยละ 62.8 และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยการใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ในด้านการบริการ 5 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านช่องทางการ

ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ครอบคลุมใน 5 งานภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับ บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยสาธารณะ ด้านงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมาตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) และน้อยที่สุดคือ งานด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$)

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{x} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.60$)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

93.00 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.50 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลลำลูกกาโดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ งานด้านการให้บริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 งานด้านการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 งานด้านการให้บริการงานการเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 งานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจไปใช้ พบว่าเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ มีดังนี้ ควรจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ป้ายประกาศ คำแนะนำ เอกสารต่าง ๆ ให้เหมาะสม รวดเร็วและเพียงพอ ควรจัดเตรียมตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการเพิ่มขึ้น และมองเห็นได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงการให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วมากขึ้น ติดตั้งเครื่องทำน้ำดื่มหรือจัดเตรียมน้ำดื่มที่สะอาดให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน จัดเตรียมเอกสาร แผ่นพับ และติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้พร้อม เห็นชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการให้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุราษฎร์ธานี และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จำนวน 7,187 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไทยวรรณ, 2545, หน้า 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มารับบริการ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ก็ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 22 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 8-11)

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานด้านรายได้และภาษี
- 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยคณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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

3.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{x}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

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

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 8-11) ดังนี้

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

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยคณะผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ที่มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่คณะผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวม

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	179	44.75
หญิง	221	55.25
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	8	2.00
25 - 34 ปี	49	12.25
35 - 44 ปี	135	33.75
45 - 54 ปี	143	35.75
55 - 64 ปี	58	14.50
65 ปีขึ้นไป	7	1.75
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	85	21.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	95	23.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	105	26.25
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	68	17.00
ปริญญาตรี	44	11.00
ปริญญาโท	3	0.75
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
อื่นๆ ระบุ ได้แก่ ไม่มีการศึกษา	0	0.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	5.50
พนักงานบริษัท	79	19.75
รับจ้างทั่วไป	167	41.75
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	102	25.50
เกษตรกร/ประมง	17	4.25
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	5	1.25
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.00
ว่างงาน	0	0.00
อื่นๆ ระบุ	0	0.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	21	5.25
3,001 - 5,000 บาท	42	10.50
5,001 - 10,000 บาท	143	35.75
10,001 - 20,000 บาท	119	29.75
20,001 บาทขึ้นไป	75	18.75
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน	100	25.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	100	25.00
งานด้านรายได้และภาษี	100	25.00
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	187	46.75
3-5 ครั้งต่อปี	154	38.50
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	59	14.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45-54 ปี มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 อายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และน้อยที่สุด คือ มีอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ระดับประถมศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานด้านสาธารณสุขปโรค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานด้านรายได้และภาษีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคลองเรือ อำเภอเวียงเหนือ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
งานด้านสาธารณสุขปโรค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน	4.86	0.43	มากที่สุด
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.86	0.42	มากที่สุด
งานด้านรายได้และภาษี	4.86	0.43	มากที่สุด
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	0.43	มากที่สุด
รวม	4.86	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.=0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ด้าน คือ งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.=0.43) รองลงมา คือ งานด้านรายได้และภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.=0.43) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.=0.42) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85, S.D.=0.43)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.42	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.86	0.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.43	มากที่สุด
รวม	4.86	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.=0.41)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87, S.D.=0.40) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.=0.43) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.=0.42) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85, S.D.=0.40)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้าง

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณูปโภคฯ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.41	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.83	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.42	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.42)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.=0.38) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.42) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.41) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.=0.46)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้าน
สาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.86	0.40	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.88	0.32	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.81	0.50	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4.86	0.42	มากที่สุด
รวม	4.85	0.41	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.83	0.47	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.52	มากที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.87	0.36	มากที่สุด
จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.82	0.50	มากที่สุด
รวม	4.83	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.89	0.37	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.92	0.27	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.87	0.39	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	0.38	มากที่สุด

เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.84	0.46	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.86	0.42	มากที่สุด
รวม	4.88	0.38	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขโรค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.86	0.42	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.92	0.27	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.89	0.31	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.81	0.52	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.85	0.46	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.83	0.49	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.86	0.42	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.83	0.49	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านสาธารณสุขโรค สาธารณสุขการ โครงสร้างพื้นฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.32) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.= 0.42) และ รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.= 0.40)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.= 0.36) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.= 0.47) และ รองลงมา คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D.= 0.50)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D.=0.27) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D.=0.37) และ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.=0.38)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D.= 0.27) รองลงมาคือ มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D.= 0.31) และ รองลงมาคือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.= 0.42)

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.87	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.43	มากที่สุด
รวม	4.86	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.38) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.40) และรองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.40) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.43)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.87	0.39	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.84	0.46	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.87	0.34	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4.86	0.42	มากที่สุด
รวม	4.86	0.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.87	0.34	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.42	มากที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.89	0.31	มากที่สุด
จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.85	0.43	มากที่สุด
รวม	4.87	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.83	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.88	0.38	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.89	0.31	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.88	0.32	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.83	0.47	มากที่สุด
รวม	4.86	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.86	0.45	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.85	0.48	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.83	0.47	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.89	0.31	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.82	0.50	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.86	0.42	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.83	0.81	มากที่สุด
รวม	4.89	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.= 0.39) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.= 0.34) และรองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.= 0.42)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$,

S.D.= 0.31) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87, S.D.= 0.34) และ รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.= 0.42)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89, S.D.= 0.31) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88, S.D.=0.38) และ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88, S.D.=0.32)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89, S.D.= 0.31) รองลงมาคือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89, S.D.= 0.31) และ รองลงมาคือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D.= 0.45)

4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.43	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.86	0.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.39	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.43	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.42)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.39) รองลงมาคือ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.43) และรองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.41) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.43)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านรายได้หรือภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.86	0.40	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.86	0.42	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.83	0.47	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4.85	0.43	มากที่สุด
รวม	4.85	0.43	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.85	0.43	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.42	มากที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.83	0.49	มากที่สุด

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.91	0.29	มากที่สุด
รวม	4.86	0.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.86	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.89	0.37	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.90	0.30	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.81	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.88	0.32	มากที่สุด
รวม	4.89	0.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.85	0.46	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.88	0.41	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.83	0.49	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.86	0.42	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.85	0.46	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.88	0.38	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.87	0.42	มากที่สุด
รวม	4.86	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.40) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.42) และรองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.43)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D.= 0.29) รองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.42) และ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.43)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.30) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D.=0.37) และ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.=0.32)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.38) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.=0.41) และ รองลงมาคือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.=0.38)

4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.42	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.86	0.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.42	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.43	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.42) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.42) และรองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.43) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.43)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.83	0.47	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.86	0.40	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.85	0.41	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4.87	0.39	มากที่สุด
รวม	4.85	0.42	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.86	0.42	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.42	มากที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.87	0.39	มากที่สุด
จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.84	0.46	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.86	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.89	0.37	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.86	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.84	0.44	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.85	0.43	มากที่สุด

รวม	4.86	0.42	มากที่สุด
-----	------	------	-----------

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.83	0.49	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.87	0.42	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.82	0.48	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.87	0.39	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.84	0.46	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.80	0.51	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.86	0.42	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.94	0.24	มากที่สุด
รวม	4.85	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.39) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.40) และรองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.41)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้าย

แสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.= 0.42) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.39) และ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.42)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D.=0.37) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.42) และ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.45)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$, S.D.= 0.24) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.42) และ รองลงมาคือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.39)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.08	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.86	มากที่สุด	97.11	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.32	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	มากที่สุด	97.14	10
รวม	4.86	มากที่สุด	97.16	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.32 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน และรองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน	4.86	มากที่สุด	97.11	10
งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	4.86	มากที่สุด	97.12	10
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	มากที่สุด	97.15	10
งานด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.85	มากที่สุด	97.05	10
รวม	4.86	มากที่สุด	97.11	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.15 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุขปโรค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.05 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระบุรี เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมากที่สุดไปน้อยสุด ได้ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.32 ระดับคะแนน 10 คะแนน 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ระดับคะแนน 10 คะแนน 3) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ 4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน

นอกจากนี้ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ 4 งาน ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ 4 งาน โดยเรียงตามลำดับ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมากที่สุดไปน้อยสุด ได้ดังนี้ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.15 ระดับคะแนน 10 คะแนน 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็น

ร้อยละ 97.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน 3) งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน เท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ 4) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.05 ระดับคะแนน 10 คะแนน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอเวียงแดง จังหวัดสระบุรี มีศักยภาพในการให้บริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน จึงนำมาซึ่งความพึงพอใจที่ประชาชนรับรู้และรู้สึกได้ต่อการได้รับการที่มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุดในทุกด้านและทุกงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่พบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการภาครัฐตามที่ Hokanson (1995) ได้ทำการศึกษาไว้ และผลการสำรวจยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) และอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559)

อย่างไรก็ตาม นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ได้กล่าวถึงหลักของการจัดบริการสาธารณะที่ดีนั้น ต้องมุ่งเน้นเรื่องความเสมอภาค และความต่อเนื่องในการให้บริการ รวมทั้งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นของประชาชนและเพื่อประโยชน์สาธารณะ กล่าวคือ การบริการที่ดีต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอเวียงแดง จังหวัดสระบุรี สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนในระดับมากที่สุดก็ตาม แต่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือก็ควรพัฒนารูปแบบและวิธีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อการให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต และในส่วนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการนั้นพบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นถึงบริการที่เป็นปัญหา อุปสรรค หรือสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอเวียงแดง จังหวัดสระบุรี ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแต่อย่างใด หรืออาจกล่าวอีกทางหนึ่งได้ว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอเวียงแดง จังหวัดสระบุรี ได้จัดให้บริการประชาชนในปัจจุบัน นั้น เป็นบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

อย่างไรก็ดีในมุมมองของคณะผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอเวียงแดง จังหวัดสระบุรี ควรจะปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น คือ ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงาน ต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทั้งถึงและเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น หรือทดแทนป้ายที่ชำรุด ควรเพื่อช่องทางบริการที่หลากหลายมาก

ขึ้น เช่น การให้บริการประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ ไลน์ (Line) บนสมาร์ตโฟน เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางบริการตนเอง (Self Service) ที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองในเบื้องต้นรวมทั้งควรให้ความรู้กับประชาชนในการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นด้วย เนื่องจากช่องทางการบริการออนไลน์จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการของรัฐให้สอดคล้องกับการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการกระบวนการพัฒนาตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัทธิผลอีกด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น หรือทดแทนป้ายที่ชำรุด
- 2) การให้บริการประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ ไลน์ (Line) บนสมาร์ตโฟน เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางบริการตนเอง (Self Service) ที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองในเบื้องต้นรวมทั้งควรให้ความรู้กับประชาชนในการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นด้วย
- 3) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ
- 2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อย่างเป็นระบบ
- 4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรืออย่างเป็นระบบ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ในส่วนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการนั้นพบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นถึงบริการที่เป็นปัญหา อุปสรรค หรือสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแต่อย่างไร

หรืออาจกล่าวอีกทางหนึ่งได้ว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ได้จัดให้บริการประชาชนในปัจจุบันนั้น เป็นบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

อย่างไรก็ดีในมุมมองของคณะผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ควรจะปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น คือ ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงาน ต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทัวถึงและเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น หรือทดแทนป้ายที่ชำรุด ควรเพื่อช่องทางบริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การให้บริการประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ ไลน์ (Line) บนสมาร์โฟน เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางบริการตนเอง (Self Service) ที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองในเบื้องต้นรวมทั้งควรให้ความรู้กับประชาชนในการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นด้วย เนื่องจากช่องทางการบริการออนไลน์จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการของรัฐให้สอดคล้องกับการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการกระบวนการพัฒนาตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสิทธิผลอีกด้วย

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **สรุปข้อมูล อปท. ทั่วประเทศ. สืบค้น** ตุลาคม 9, 2564, จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/>
- โกวิทย์ พวงงาม, และอรุณกรณ์ อัครแสง. (2547). **คู่มือมติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.**
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). **การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการดำเนินงานให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- ธเนศวร เจริญเมือง. (2551). **ทฤษฎีและแนวคิด: การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่นภาคแรก. เชียงใหม่: คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.**
- _____. (2560). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.**
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- บุญธรรม นวชนพงศ์. (2547). **คู่มือการเรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินต์ติ้ง.**
- บุญศรี ยะมะ. (2555). **การปกครองท้องถิ่นไทย. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.**
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). **การกระจายอำนาจ: แนวคิดและประสบการณ์จากเอเชีย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

ประทีป หมวกสกุล. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู อำเภอสว่างโฮง ใต้ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2559. สงขลา: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

ประยูร กาญจนกุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพฯ.

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักวิทยบริการ. (2559). รายงานผลการวิจัยโครงการ “สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองประมง ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประมง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. (2559). รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560. ปทุมธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

รศ.ดร. รัตนเสริมพงศ์. (2546). เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: นานุก.

ราชนนทร์ นพณัฐวงศ์, ภูกิจ ยลชญาวงศ์, และรวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง. (2560). ปัญหาและอุปสรรคในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 2 “การวิจัย 4.0 เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” วันที่ 26-27 กรกฎาคม 2560 (หน้า 511-521). มหาวิทยาลัยราชธานี.

วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. (2559). **รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การปฏิรูปโครงสร้างองค์กรภาครัฐ การจัดความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). **รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล**. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสร้อยจระ. (2517). **แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน**. ใน **บทความทางวิชาการ เล่ม 16** (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.

หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาใจ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: สถาบันบริหารและจิตวิทยา.

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ. (2564). สืบค้น 9 ตุลาคม, 2564, จาก

<http://www.klongrua.go.th/index.php>

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อลิน ศรีแย้ม. (2553). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพองกุล. (2559). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

อุดม ทุมไธส. (2552). **การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อุทัยพรรณ สดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Chaplin, J. P. (1968). **Dictionary of Psychology**. New York: Reaquin Book.

Haque, Shamsul. (2001, January-February). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. **Public Administration Review** 61, (1), p. 66-67.

Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.

Osborne, Stephen P. (2010). **The new public governance: emerging perspective on the theory and practice of public governance**. New York: Routledge.

Rondinelli, Dennis A., Nellis, John R., & Cheema, G. Shabbir (1983). **Decentralization in Developing Countries A Review of Recent Experience**. U.S.A.: The World Bank, Retrieved October 10, 2020, from

<http://documents1.worldbank.org/curated/en/868391468740679709/pdf/multi0page.pdf>

Vroom, W. H. (1964). **Working and motivation**. New York: John Wiley and Sons Inc.

Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavior science**. New York: Van Nostrand Reinhold Company.

Work, Robertson, (2002). **Overview of decentralization worldwide: a stepping stone to improve governance and human development**. 2nd International conference on decentralization federalism: the future of decentralizing states?, 25-27 July 2002, Manila, Philippines.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1) งานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน



2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



3) งานด้านรายได้หรือภาษี



4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ
.....
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด
5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้					
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตามระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
3. มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์					
4. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
5. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
7. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
8. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค.

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ





ภาคผนวก ง.

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ท้ชวงษ์ จุลสวัสดิ์ | รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์ | นักวิจัย |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ | นักวิจัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลิตา แสนวิเศษ | นักวิจัย |
| 6. นางสาวชวนชม สมนึก | ผู้ช่วยนักวิจัย |