



รายงานผลการวิจัย
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี และเพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขจากการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยผู้รับบริการ 4 งานบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ 4 งาน พบว่า 1) งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนนเท่ากัน 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ 4) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง การประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งาน บริการ ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี และเพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขจาก การศึกษาปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลวังม่วง อำเภอวัง ม่วง จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยผู้รับบริการ 4 งานบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบ เลือกรับตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.86 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 97.20 คิดเป็นระดับคะแนน เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับ คะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับ คะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 97.20 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละ ความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานด้านการจัดเก็บภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์)

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพองค์การและกิจการสภามหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนมีส่วนร่วมในการทำวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญภาพ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ ประชาชน.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	20
บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.)	27
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	50
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	52
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล	55
หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	80
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	82

บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก. ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ค. ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
ภาคผนวก ง. รายชื่อคณะผู้วิจัย	

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985).....	21
ภาพที่ 2.2 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	27
ภาพที่ 2.3 อาณาเขตติดต่อตำบลวังม่วง.....	27
ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	37

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ของประเทศไทย	22
ตารางที่ 2.2	ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance	25
ตารางที่ 2.3	จำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน.....	35
ตารางที่ 2.4	จำนวนประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
ตารางที่ 2.5	แหล่งท่องเที่ยว.....	41
ตารางที่ 2.6	หน่วยธุรกิจในพื้นที่.....	41
ตารางที่ 2.7	จำนวนประชากรจำแนกตามอาชีพ.....	43
ตารางที่ 2.8	แหล่งน้ำทางการเกษตร.....	46
ตารางที่ 2.9	แหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค).....	47
ตารางที่ 4.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	58
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวม จำแนกตามงาน	60
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	61
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้าน การจัดเก็บภาษี ในภาพรวม	62
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้าน งานด้านการจัดเก็บภาษี ในรายด้าน	63
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้าน เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม	66
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้าน เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน	67
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงาน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	70
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงาน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน	71

ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม	74
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานบด้านสาธารณสุข ในรายด้าน	75
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวม และรายด้าน	78
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง	79

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิท พวงงาม, 2555) ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภาระหรือนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ 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 ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

ด้วยเป้าหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ อบต.ปฏิบัติงานต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้นั้น พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ.2542) ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนา

ตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม(มาตรา 66) และจัดให้มีหน้าที่ต่าง ๆ ตามมาตรา 67 ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อป้องกัน
- 4) บรรเทาสาธารณภัยส่งเสริม
- 5) การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ราชการมอบหมาย

ทั้งนี้เพื่อเป็นตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเองที่สอดคล้องกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดไว้ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการปี พ.ศ.2557 และการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ(ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ซึ่งได้มีการระบุไว้ว่าต้องให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรบริหารส่วนตำบลวังม่วง จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อ.เมือง จ.ลพบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

- 1.งานด้านการจัดเก็บภาษี
- 2.งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4.งานด้านสาธารณสุข

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการประเมินของ กพร. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนได้อย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

1.2.2 เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มี 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านการจัดเก็บภาษี
- 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นประชากรในพื้นที่ตำบลวังม่วง สำรวจ ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2564 จำนวน 8,336 คน (<https://wangmuangsao.go.th/index.php>) สืบค้นวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2564)

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตประชากร (population) คือ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง โดยมีประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงและประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงในระหว่างวันที่ 1-10 กันยายน พ.ศ. 2564 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10-15 ของประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว (บุญชม ศรีสะอาด,

2535 หน้า 38) ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญจำนวน 100 คน

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างวันที่ 1–30 กันยายน พ.ศ. 2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

1.4.2 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนา นโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจน ขั้นตอน การให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ คล่องตัว มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและตามระยะเวลาที่กำหนด

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ เรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจ ใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ 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 งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านการจัดเก็บภาษี

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานที่ 3 หมายถึง งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านสาธารณสุข

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จังหวัดสระบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.)
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง
- 2.7 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 ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้นและบุคคลอาจมีความเห็นไปในทางด้านบวกซึ่งก็คือการแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น กับถ้ามีความเห็นเป็นทัศนคติลบก็จะแสดงให้เห็นถึงสภาพไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วอลแมน (Wolman, 1973) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตนเองต้องการ

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

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

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

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ดิเรก ฤกษ์หรราย (อ้างถึงในอรุวรรณ เมฆทัศน์, 2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

อุทัยพรรณ สุกใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ (2546) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ 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

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ 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 โสรัจจะ, 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 กาญจนกุล (2538, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78-79) ได้อธิบายว่า การจัดการบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่

เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน 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 ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้งื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติ ด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐาน

2. หลักกว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวัดหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวัดเวลาในการให้ศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3. หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความถึง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

สาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

2.2.3 รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่า ประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทยความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque (2001, p.66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมีความเป็นสาธารณะ ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสสาร 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 แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะควรรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่นๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (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 ในกรณีนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่าง

ประเทศ 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 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ในอำนาจหน้าที่เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็น

พระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิก สหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุนิติการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำกิจการใด อันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดย ระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็น พระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้แผนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบ สหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์ สูงสุดโดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อ ประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่ คู้มูลค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่ อย่างไม่ การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะ ในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่ง เป็นต้นไปเนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการ คมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ ข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการ ประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดม ทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือ กันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความ คุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินทางมีเส้นทางเดินทางที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดม ทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินทาง ประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช่วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความรวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ 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 การจ้างครูฝึกสอนออกกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มค่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบ เช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อม และความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทแต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริงหากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

กรอนรูส (Gronroos,1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

ซีเนลดิน (Zineldin,1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler,2000) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้” คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

2.3.2 แนวคิดเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

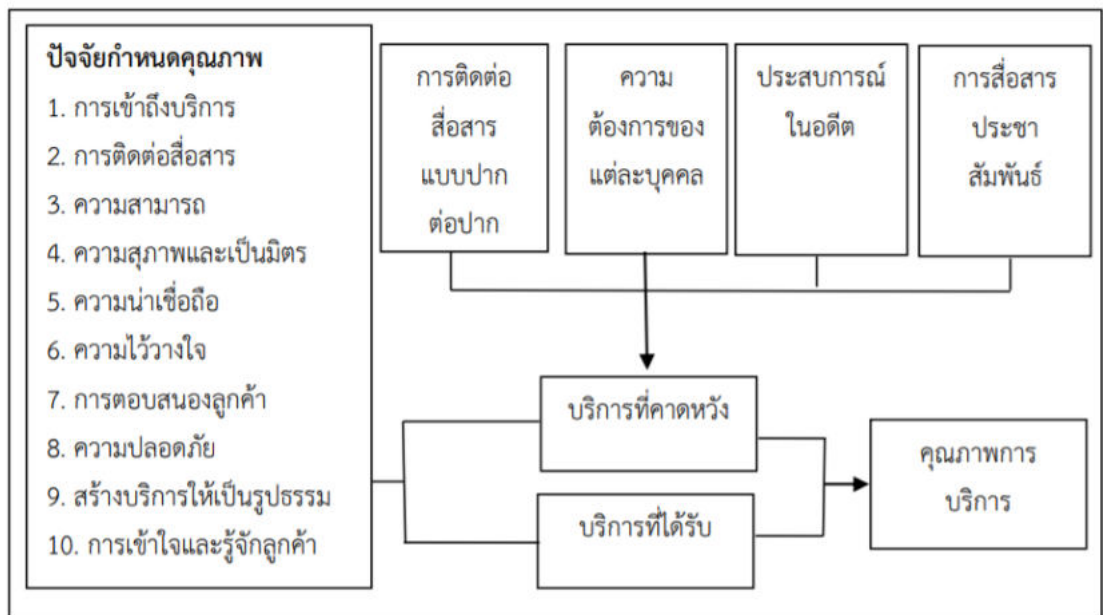
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ ตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

พาราซูรามัน และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry ,1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
 3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
 4. ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและ
- วิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
 6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
 7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
 8. ความปลอดภัยบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ
 9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

จากภาพดังกล่าว สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กำหนดไว้ว่า การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดกรอบ

งานที่จะประเมินประกอบด้วย (file:///C:/Users/com/Downloads/nitikanq2211256126.pdf สืบค้น เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2564)

- (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

พาราซูรามัน และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry Parasuraman, 1988) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการบริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติ คือ

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับจองได้ เช่นวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้ อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ (Competence) สุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัย ทางด้านความสะดวก (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers)

เครื่องมือที่แบบประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกัน คือความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ เพื่อประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับรู้จริง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับ คะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ถ้าคะแนนการรับรู้ น้อยกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกันลูกค้า สามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถาม ครอบคลุมทั้ง 5 มิติข้างต้น แบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถาม คำถามคือลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันคือ บริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกัน ถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับที่คาดหวังไว้ หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการ ดีหรือดีมาก

2.3.4 ลักษณะของคุณภาพบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้น จำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนยอมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

มณีรัตน์ แต่งอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2. คุณภาพทางหน้าที่ เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตวิทยา

คุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจ ในสังคมปัจจุบัน มาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ปรับเปลี่ยนไป ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ องค์กร เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ประเทศที่มีระบอบการเมืองเป็นประชาธิปไตย มักมีการกระจายอำนาจควบคู่กันไปกับ การพัฒนาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตย กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกระจายอำนาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐจากภาคส่วนอื่นของสังคมร่วมกับภาครัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554, หน้า 4) และการกระจายอำนาจยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจ้ดบริการสาธารณะให้กับประชาชนของเทศอีกด้วย 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

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

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และรววิวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2560, หน้า 513) อธิบายว่าแนวคิดการกระจายอำนาจมี 2 กระแส คือ 1) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสหลัก ได้แก่ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นความสำคัญของรัฐและองค์กรของรัฐมากกว่าท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจไปตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจไปจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจ 2) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรอง คือ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นท้องถิ่นเป็นสำคัญโดยให้ความสำคัญแก่คนในท้องถิ่นในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงที่ควรจะมีอำนาจในการปกครองตนเอง เพื่อกำหนดอนาคตของท้องถิ่น โดยคนของท้องถิ่นเอง เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจ และยังเห็นว่ารัฐจะต้องนำแนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรองและแนวคิดการปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจมาปรับใช้ให้มากขึ้น การปฏิรูปการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นต้องมุ่งไปที่การให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรของรัฐและพยายามเปลี่ยนการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจให้เป็นประชากิจให้ได้มากที่สุด

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลกลางจัดสรรหรือถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภาระรับผิดชอบโดยรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในด้านการบริหารและการตัดสินใจภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งร่วมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถจัดการปกครองตนเองและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อันจะลดภาระของรัฐบาลกลางลงและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน สรุปได้ว่า บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย

ราชการบริหารส่วนกลาง	ราชการบริหารส่วนภูมิภาค จังหวัด-อำเภอ	ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น
<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายการพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ - การกำกับประเมินผล ผู้ควบคุมกำกับ (Regulator) ทุกระดับและ มาตรฐานต่าง ๆ - ปฏิบัติภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ ระดับชาติ ได้แก่ การป้องกันประเทศ/ความมั่นคงภายใน การต่างประเทศ การยุติธรรม การเงินการคลัง การคมนาคมของประเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - งานวิชาการและสนับสนุนความรู้ - วิทยาการใหม่และพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลน - กำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นตัวแทนของราชการส่วนกลาง - เชื่อมโยงแผนพัฒนาจังหวัดกับยุทธศาสตร์ชาติ - ประสานและเชื่อมโยงกับองค์กรทุกภาคส่วนในพื้นที่ - ดูแลเรื่องความมั่นคงภายใน ความเป็นธรรม ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งบริหารราชการตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน - ให้คำปรึกษา สนับสนุนช่วยเหลือทางวิชาการ/เทคนิค แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพัฒนาบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินการของท้องถิ่น - เป็นหน่วยปฏิบัติการให้บริการสาธารณะที่ท้องถิ่นไม่ได้ดำเนินการ - ดูแลที่สาธารณะ และกำกับการคุ้มครอง บำรุงรักษา ดูแลที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> - ภารกิจพื้นฐานที่ต้องทำตามรัฐธรรมนูญกำหนด - เป็นหน่วยปฏิบัติการจัดการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนตามที่กฎหมายกำหนด เช่น โครงสร้างพื้นฐาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต/การพัฒนาอาชีพ จัดระเบียบชุมชน/รักษาความสงบเรียบร้อย/การป้องกันอาชญากรรม การศึกษา เช่น โรงเรียน สถานศึกษา (ที่มีอยู่แล้วและพร้อมจะรับโอน) ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น การคุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ การสาธารณสุข เช่น สถานพยาบาล โรงพยาบาล (ที่มีอยู่แล้วและพร้อมจะรับโอน) การกีฬาและนันทนาการ การสงเคราะห์คนชราและสวัสดิการอื่น ๆ - ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเลือกดำเนินการเพิ่มเติมได้ (ทั้งที่เกิดจากการรับ การถ่ายโอนหรือท้องถิ่นร้องขอให้ถ่ายโอนหรือ จากการริเริ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง)

ที่มา (สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, 2559, หน้า 11)

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

การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลายกระจายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด เป็นสภาวะของการใช้อำนาจปกครองของรัฐในหลายระดับเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายในทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม โดยที่ยังคงธำรงความเป็นเอกภาพของรัฐและอำนาจอธิปไตยไว้ (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 9) และนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้หลากหลาย ดังนี้

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

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

โกวิท พวงงาม และอรุณกรณ์ อัครแสง (2547) เสนอว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนดนโยบายของตนเอง ตลอดจนหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

บุษอริ ยีหมะ (2555, หน้า 14) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลมีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษีและรายได้ในรูปแบบต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

จากนิยามข้างต้นนี้ นักวิชาการอธิบายถึงการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ในความหมายเดิม คือ จะเน้นให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจรัฐจากส่วนกลางไปสู่ระดับท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีหน่วยงานรัฐเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตและประชากรที่ชัดเจน ซึ่งต้องปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด กระจายอำนาจเพื่อจัดตั้งการปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะนี้ จึงเป็นการเน้นที่การจัดระบบการทำงานที่เน้นไปที่ระบบราชการที่ต้องทำงานภายใต้กรอบกติกาของกฎหมายเป็นหลัก 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 และภาครัฐในหลายประเทศต้องเผชิญกับปัญหาทางการคลัง 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	เป็นระบบราชการควบคู่ไปกับส่งเสริมความร่วมมือ 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 ทุมโฆสิต, 2552, หน้า 206-208)

2.4.2 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

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

1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยที่ถูกต้อง รวมถึงสร้างรากฐานประชาธิปไตยของประเทศให้มั่นคง

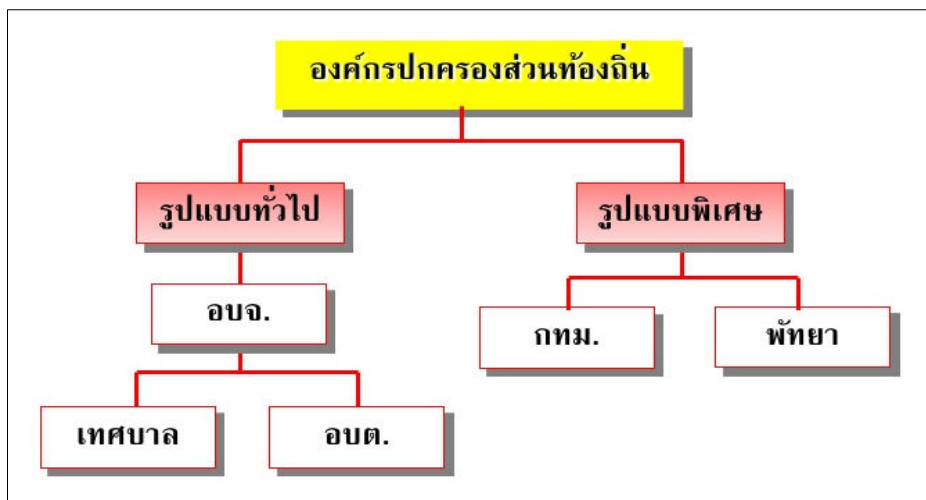
2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจการจัดทำบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารและการใช้ทรัพยากรของรัฐ

3) การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองและการตัดสินใจในการกำหนดและดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและสามารถพึ่งพตนเองได้ในระดับที่เหมาะสมอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม

4) การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสมดุลเชิงอำนาจภายในรัฐ เพื่อให้อำนาจรัฐกระจายตัวสู่ท้องถิ่น โดยที่ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตของตนตามสมควร

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 จากข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย 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 2.2 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

2.5.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

2.5.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลเดิมมี 1 หมู่บ้านให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลมี 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. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบาย แผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
4. เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
5. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี
6. ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้
7. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอข้อบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีกรรมมติได้
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 นายก
องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่นายองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องแถลงนโยบาย
ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้ง
ต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้
แถลงไว้ต่อ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และลูกจ้างนายองค์การบริหารส่วนตำบล

3. นายองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายองค์การบริหารส่วน
ตำบลหรือผู้ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลง
ข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออก
เสียงลงคะแนน

4. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและ
รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณี
สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร
นายองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

3) ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายประจำ)

แบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การ
บริหารส่วนตำบล ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อเหมาะสมกับภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการ
ในองค์การบริหารส่วนตำบล ออกอย่างน้อย 3 ส่วน ได้แก่

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงิน
และบัญชี

3) ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธาหรือนายช่างโยธาส่วนราชการ
ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบล คือบุคลากรหลักที่ทำงานในองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นคล้าย
พนักงานเทศบาล นอกจากนั้นจะมีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้
ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องในการมีลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.5.3 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) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร

1.2 หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (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 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุข
- (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 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย
โรงพยาบาล และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันและ
รักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่
คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

2.6.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

- ตั้งอยู่เลขที่ 23 หมู่ที่ 5 ตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี อยู่ทาง
ทิศตะวันออกของอำเภอวังม่วง ห่างจากที่ว่าการอำเภอวังม่วงประมาณ 3.1 กิโลเมตร
- เนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 95.97 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 59,980 ไร่
พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ

ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลซับสนุ่น อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลคำพราน อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลคำพราน อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี และ ตำบลหนองย่างเสือ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัด สระบุรี
ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลมะนาวหวาน,ตำบลน้ำสวย,ตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

- จำนวนหมู่บ้านมีทั้งหมด 17 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านท่าฤทธิ	หมู่ที่ 9 บ้านหนองบอน
หมู่ที่ 2 บ้านมอดินแดง	หมู่ที่ 10 บ้านโป่งแก้ง
หมู่ที่ 3 บ้านวังยาง	หมู่ที่ 11 บ้านสวนมะเดื่อ
หมู่ที่ 4 บ้านโป่งตะขบ	หมู่ที่ 12 บ้านคลองกระทิง
หมู่ที่ 5 บ้านจิ้งจาม	หมู่ที่ 13 บ้านคลองมะเกลือ

หมู่ที่ 6 บ้านपालานหินดาด	หมู่ที่ 14 บ้านหลังเขา
หมู่ที่ 7 บ้านซักระทิง	หมู่ที่ 15 บ้านท่อนึง
หมู่ที่ 8 บ้านหาดเล็บบยาว	หมู่ที่ 16 บ้านหาดเล็บบยาว 2
	หมู่ที่ 17 บ้านซับแห้ง

- จำนวนหมู่บ้านที่เต็มทั้งหมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1-4 และหมู่ที่ 6-17 และจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตบางส่วน คือ หมู่ที่ 5 (คาบเกี่ยวอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวังม่วง)

2) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลวังม่วง มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ทำการเกษตรพืชไร่ เช่น ปลูกอ้อย ปลูกข้าวโพด ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกทานตะวัน และมีพื้นที่ทางทิศเหนือและทิศตะวันตกติดกับเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี ๓ ฤดู ดังนี้
ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนมีนาคมไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงจะมีอุณหภูมิระหว่าง ๓๕ – 40 องศาเซลเซียส อากาศร้อนจัด

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ต้นเดือนมิถุนายน ฝนตกมากในช่วงเดือน มิถุนายน – ตุลาคม แต่อาจเกิด“ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ ๑ – ๒ สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อย นานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมหนาว ๑-๒ สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

4) ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วน ประมาณ ๗๕ % ดินลูกรังประมาณ ๑๕ % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ ๑๐ %

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค เป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และอบต.วังม่วง ได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ห้วย	4 แห่ง
คลอง	7 แห่ง
สระน้ำ	17 แห่ง
ฝาย, ทำนบ	13 แห่ง
บ่อบาดาล	45 แห่ง
ประปาชนบท (หมู่บ้าน)	39 แห่ง

บ่อน้ำตื้น	15 แห่ง
ถังเก็บน้ำ คสล.แบบ ผ.33 และ ผ.99	12 แห่ง
ถังเก็บน้ำ คสล.ขนาดบรรจุ 20 ลบ.ม.	18 แห่ง
ระบบประปาถังแชมเปญ ความจุ 15 ลบ.ม	73 แห่ง

6) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตตำบลวังม่วงมีที่สาธารณะ จำนวน 101 ไร่ 1 งาน มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

2.6.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

อบต.วังม่วงได้จัดตั้งหมู่บ้าน มีทั้งหมด 17 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านจะมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จำนวน 2 คน รวมทั้งหมด 34 คน ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การลงประชามติเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2559 ประชาชนมาใช้สิทธิออกเสียงประชามติ จำนวนผู้มาใช้สิทธิออกเสียงประชามติ 4,001 คน จากผู้มีสิทธิออกเสียงทั้งสิ้น 6,210 คน คิดเป็นร้อยละ 64.43

1) เขตการปกครอง

เดิมเป็นเขตการปกครองของตำบลคำพราน อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ต่อมาได้แยกเป็นตำบลวังม่วง มีพื้นที่คลองวังม่วงเป็นเส้นแบ่งเขตตำบล และได้ยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอวังม่วง เมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2533 จนกระทั่งถึงปี พ.ศ. 2538 ได้ทำการก่อสร้างที่ว่าการอำเภอวังม่วงแล้วเสร็จ จึงได้ย้ายมาอยู่ที่ว่าการอำเภอวังม่วงจนถึงปัจจุบัน

2) การเลือกตั้ง

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตตำบลวังม่วงยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานอบต.วังม่วง เสนอแนะในกิจกรรมของตำบลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

ปัจจุบันนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกมาจากคำสั่ง คสช. และปัจจุบันยังไม่มี การเลือกตั้ง

2.6.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี)

ประชากรทั้งสิ้น 8,336 คน แยกเป็นชาย 4,086 คน หญิง 4,250 คน
จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,323 ครัวเรือน

ตารางที่ 2.3 จำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	ประชากรปี 2563		รวม (คน)	ประชากรปี 2564		รวม (คน)
	ชาย	หญิง		ชาย	หญิง	
หมู่ที่ 0 วังม่วง	40	33	73	8	5	13
1 บ้านท่าฤทธิ	400	436	836	401	437	838
2 บ้านมอดินแดง	264	306	570	268	307	575
3 บ้านวังยาง	239	236	475	236	235	471
4 บ้านโป่งตะขบ	180	200	380	175	198	373
5 บ้านจิวงาม	198	215	413	202	210	412
6 บ้านป่าลานหินดาด	432	446	878	435	445	880
7 บ้านซักระทิง	163	169	332	165	167	332
8 บ้านหาดเล็บยาว	346	330	676	350	334	684
9 บ้านหนองบอน	316	337	653	316	336	652
10 บ้านโป่งแก้ง	231	218	449	226	219	445
11 บ้านสวนมะเดื่อ	204	216	420	201	212	413
12 บ้านคลองกระทิง	180	205	385	186	207	393
13 บ้านคลองมะเกลือ	227	188	415	227	190	417
14 บ้านหลังเขา	90	89	179	92	90	182
15 บ้านท่อนึ่ง	174	189	363	178	191	369
16 บ้านหาดเล็บยาว 2	82	109	191	84	110	194
17 บ้านซักระทิง	330	354	684	336	357	693
รวมทั้งสิ้น	4,096	4,276	8,372	4,086	4,250	8,336

หมายเหตุ ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังม่วง

2.6.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรไม่เคยได้รับการศึกษา จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36 % ระดับอนุบาล/ศูนย์เด็กเล็ก จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 1.88 % ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา (ป.4, ป.7, ป.6) จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 4.99 % จบชั้นประถมศึกษา (ป.4, ป.7, ป.6) จำนวน 2,612 คน คิดเป็นร้อยละ 43.42 % มัธยมศึกษาตอนต้น (มศ. 1-3 หรือ ม.1-3) จำนวน 1,103 คน คิดเป็นร้อยละ 18.34 % มัธยมศึกษาตอนปลาย (มศ. 4-5 หรือ ม.4-6) จำนวน 944 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 % อนุปริญญาหรือเทียบเท่า หรือ ปวส. จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 % ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

จำนวน 407 คน คิดเป็นร้อยละ 6.77 % สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 %

จำนวนประชากรจำแนกระดับการศึกษาปี 2562
ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล

- มีครัวเรือนทั้งหมด	2,090	ครัวเรือน
- จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงทั้งหมด	6,015	คน
- เพศชาย	2,918	คน
- เพศหญิง	3,097	คน

ตารางที่ 2.4 จำนวนประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
ไม่เคยศึกษา	87	1.45	115	1.91	202	3.36
อนุบาล/ศูนย์เด็กเล็ก	65	1.08	48	0.80	113	1.88
ต่ำกว่าชั้นประถมฯ (ป.4, ป.7, ป.6)	136	2.26	164	2.73	300	4.99
จบชั้นประถมศึกษา (ป.4, ป.7, ป.6)	1,264	21.01	1,348	22.41	2,612	43.42
มัธยมศึกษาตอนต้น (มศ. 1-3 หรือ ม.1-3)	593	9.86	510	8.48	1,103	18.34
มัธยมศึกษาตอนปลาย (มศ. 4-5 หรือ ม.4-6)	468	7.78	476	7.91	944	15.69
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า หรือ ปวส.	151	2.51	158	2.63	309	5.14
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	143	2.38	264	4.39	407	6.77
สูงกว่าปริญญาตรี	11	0.18	14	0.23	25	0.42
รวม	2,918	48.51	3,097	51.49	6,015	100.00

หมายเหตุ ใช้ข้อมูล จปฐ. ปี 2562 เนื่องจากข้อมูล จปฐ. ปี 2563 ยังไม่ผ่านการรับรองข้อมูล

2) สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับ

การรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ เทศบาลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกัน รมรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลสาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 6 เตียง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน - แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน - แห่ง

(2) สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพ

- ลำดับที่ 1 โรคอุจจาระร่วง
- ลำดับที่ 2 โรคระบบทางเดินอาหาร อาหารเป็นพิษ
- ลำดับที่ 3 โรคไข้เลือดออก
- ลำดับที่ 4 โรคปอดบวม
- ลำดับที่ 5 โรคตาแดง
- ลำดับที่ 6 โรคไวรัสโคโรนา (โควิด 2019)

3) อาชญากรรม

อบต.วังม่วงไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งอบต.ก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีการตั้งจุดตรวจประจำรัฐของหมู่บ้านซึ่งมีทุกหมู่บ้าน จึงทำให้เหตุอาชญากรรมไม่มีเกิดขึ้นในพื้นที่ตำบลวังม่วงวิธีการแก้ปัญหาของอบต.วังม่วงที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก ทั้งนี้ได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน การขอความร่วมมือไปยังผู้นำการขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีความร่วมมือกันหลายฝ่าย

4) ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนของอบต.วังม่วง จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรวังม่วงได้ร่วมมือกับทางอำเภอวังม่วง และอบต.วังม่วง ในการค้นหาผู้เสพ ผู้ติดยาเสพติดเพื่อนำตัวมาบำบัด และฝึกอบรมอาชีพให้เพื่อลดปัญหาผู้ติดยาเสพติดในเขตตำบลวังม่วงนั้น และเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย สืบเนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของอบต.วังม่วงที่ช่วย

สอดคล้องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหของอบต.วังม่วง สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ อบต.วังม่วงก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

2.6.5. ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

ในเขตตำบลวังม่วงมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่ อบต.วังม่วง ที่เป็นถนนลาดยางจำนวน 21 เส้นทาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 14 เส้นทาง ถนนหินคลุกจำนวน 5 เส้นทาง ถนนลูกรังจำนวน 41 เส้นทาง โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ อบต.วังม่วง ไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนเนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ ปัจจุบัน อบต.วังม่วง มีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

(1) การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขต อบต.วังม่วงและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

1.1.1) ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 2098 มวกเหล็ก – อำเภอวังม่วง – ลำนารายณ์
- หมายเลข 4005 สายหน้าอบต.วังม่วง – ซับสนุ่น
- หมายเลข 2273 มวกเหล็ก – อำเภอวังม่วง

1.1.2) สะพาน จำนวน 5 สะพาน

1.1.3) การจัดการขนส่งมวลชน ประกอบด้วย

- รถโดยสารประจำทาง สายซับน้อยเหนือ - จังหวัดสระบุรี
- รถไฟ (รฟท.) สาย ไม่มี

1.1.4) ถนน

ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง, ทางหลวงชนบท จำนวน

7 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน 2 สาย ระยะทาง 27.009 กม.

ลูกรัง	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กม.
ลาดยาง	จำนวน	5	สาย	ระยะทาง	46.690	กม.
ถนนของท้องถิ่น	อบต.วังม่วง	จำนวน	52	สาย		
สภาพถนน	คอนกรีต	จำนวน	11	สาย	ระยะทาง	10.559 กม.
แอสฟัลท์ติก	จำนวน	30	สาย	ระยะทาง	77.772	กม.
หินคลุก	จำนวน	2	สาย	ระยะทาง	2.380	กม.
ลูกรัง	จำนวน	18	สาย	ระยะทาง	12.980	กม.

2) การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 90 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ในเขตตำบลวังม่วงมีพื้นที่กว้างมากทำให้มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นเยอะ อบต.วังม่วงดำเนินการตามความต้องการไฟฟ้ามากไปหาน้อยเป็นลำดับ การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ หน่วยงานเพื่อขออนุญาตงบประมาณในการช่วยเหลือเช่น อบจ.สระบุรี เป็นต้น

3) การประปา

การประปา อบต.วังม่วงได้ดำเนินการก่อสร้างประปาหอดึงเหล็กรูปแฉกแป้นให้กับหมู่บ้านภายในตำบลวังม่วง ซึ่งได้ก่อสร้างไปทั้งหมด จำนวน 73 แห่ง โดยให้คณะกรรมการหมู่บ้านได้ดำเนินการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านเอง สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาไม่พอใช้ในหน้าแล้งบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นน้ำในดินซึ่งเราไม่สามารถทราบปริมาณน้ำได้ว่ามีมากน้อยเพียงใด จะพอใช้ในหน้าแล้งหรือไม่ และเป็นท่อประปาเก่าเกิดการแตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปา ประปาของอบต.วังม่วงยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ พื้นที่อยู่ใกล้เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ได้บริเวณใกล้น้ำไม่สามารถจะน้ำประปาใช้ได้เลย การแก้ปัญหาคือ การขุดสระน้ำเพื่อกักเก็บน้ำไว้ทำระบบประปา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

4) โทรศัพท์

ในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่หันมาใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แทนโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์สาธารณะ การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโทรศัพท์มือถือ (บ้างเรียกวิทยุโทรศัพท์) คืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสื่อสารสองทางผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้คลื่นวิทยุในการติดต่อกับเครือข่ายโทรศัพท์มือถือโดยผ่านสถานีฐาน โดยเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละผู้ให้บริการจะเชื่อมต่อกับเครือข่ายของโทรศัพท์บ้านและเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการอื่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสามารถเพิ่มขึ้นในลักษณะคอมพิวเตอร์พกพาจะถูกกล่าวถึงในชื่อโทรศัพท์อัจฉริยะ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันนอกจากความสามารถพื้นฐานของโทรศัพท์แล้ว ยังมีคุณสมบัติพื้นฐานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้นมา เช่น การส่งข้อความสั้นเอสเอ็มเอส ปฏิทิน นาฬิกาปลุก ตารางนัดหมาย เกม การใช้งานอินเทอร์เน็ต บลูทูธ อินฟราเรด กล้องถ่ายภาพ เอ็มเอ็มเอส วิทยุ เครื่องเล่นเพลง และ จีพีเอส

5) โพรซีเจอร์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อยู่ห่างจากที่ทำการไปรษณีย์วังม่วง ประมาณ 3 กิโลเมตร
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อยู่ห่างจากบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด (J&T Express) สาขาวังม่วง ประมาณ 3.1 กิโลเมตร
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงบริษัท อยู่ห่างจาก Flash Express (แฟลช เอ็กซ์เพรส) สาขาวังม่วง ประมาณ 5.3 กิโลเมตร

2.6.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ประชากรในเขต อบต.วังม่วง ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด ดังนี้

- การประกอบอาชีพของประชากร ได้แก่

- 1) อาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกอ้อย ข้าวโพด ทานตะวัน พืชตระกูลถั่ว มันสำปะหลัง เป็นต้น
- 2) อาชีพปศุสัตว์ เพื่อบริโภคและเพื่อการค้า เช่น สุกร เป็ด ไก่ ไก่ไข่มุม โคเนื้อ เป็นต้น
- 3) อาชีพรับจ้างทั่วไป ได้แก่ การรับจ้างโรงงานต่างๆ และรับจ้างทำการเกษตร เป็นต้น
- 4) อาชีพประมงน้ำจืด ได้แก่ การทำการประมงบริเวณเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ และแม่น้ำป่าสัก เป็นต้น

2) การประมง

อาชีพประมงน้ำจืด ได้แก่ การทำการประมงบริเวณเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์และแม่น้ำป่าสัก เป็นต้น

3) การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบอาชีพในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น สุกร เป็ด ไก่ ไก่ไข่มุม โคเนื้อ แพะ เป็นต้น

4) การบริการ

โรงแรม, รีสอร์ท	3	แห่ง
ร้านอาหาร	1	แห่ง
โรงพยาบาล	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	-	แห่ง

5) การท่องเที่ยว

ทรัพยากรธรรมชาติ ของตำบลวังม่วงจะมีแหล่งท่องเที่ยวที่เด่น ๆ อยู่ 2 แห่ง คือ

1. น้ำตกปาลานหินดาด
2. น้ำตกสวนมะเดื่อและแหล่งโบราณคดีอีก 1 แห่ง คือ แหล่งโบราณคดีบ้านโป่งตะขบและมีทุ่งดอกทานตะวันบาน แต่จะต้องมีการปรับปรุงและสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจอีกมาก

ตารางที่ 2.5 แหล่งท่องเที่ยว

	ชื่อสถานที่ท่องเที่ยว	เขตพื้นที่	หมายเหตุ
1	น้ำตกปาลานหินดาด	หมู่ที่ 6 บ้านปาลานหินดาด	
2	น้ำตกสวนมะเดื่อ	หมู่ที่ 11 บ้านสวนมะเดื่อ	
3	แหล่งโบราณคดีบ้านโป่งตะขบ	หมู่ที่ 4 บ้านโป่งตะขบ	
4	ทุ่งดอกทานตะวันบาน	เขตพื้นที่ตำบลวังม่วง	

6) อุตสาหกรรม

- หน่วยธุรกิจในพื้นที่ ได้แก่ (ข้อมูลจากการเสี่ยภาษีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)

ตารางที่ 2.6 หน่วยธุรกิจในพื้นที่

ประเภทหน่วยธุรกิจ	ปี 2564	หมายเหตุ
ปั้มหลอด	11	
ฟาร์ม	17	
โรงชุดไก่	14	
ค้าของเก่า	2	
อู่ซ่อมรถยนต์	3	
ห้องเช่า	6	
ร้านซ่อมโทรทัศน์	1	
ผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้	1	

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	2	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด-	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่าง ๆ	74	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง
ซูเปอร์มาเก็ต	-	แห่ง			

- กลุ่มอาชีพ

-กลุ่มอาชีพจักสานใบลาน	หมู่ที่ 1 บ้านท่าฤทธิ
-กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านท่าฤทธิ	หมู่ที่ 1 บ้านท่าฤทธิ
-กลุ่มอาชีพดอกไม้จากเกล็ดปลา	หมู่ที่ 3 บ้านวังยาง
-กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านวังยาง	หมู่ที่ 3 บ้านวังยาง
-กลุ่มอาชีพเลี้ยงผึ้งตำบลวังม่วง	หมู่ที่ 4 บ้านโป่งตะขบ
-กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านชัยกระทิง	หมู่ที่ 7 บ้านชัยกระทิง
-กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านหนองบอน	หมู่ที่ 9 บ้านหนองบอน
-กลุ่มอาชีพผ้าทอพื้นเมือง	หมู่ที่ 10 บ้านโป่งแก้ง
-กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านคลองกระทิง	หมู่ที่ 12 บ้านคลองกระทิง
-กลุ่มอาชีพกระเป่าถักเชือกฟาง	หมู่ที่ 13 บ้านคลองมะเกลือ

8) แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรกำลังศึกษา จำนวน 1,212 คน ร้อยละ 20.15 ไม่มีอาชีพ จำนวน 317 คน ร้อยละ 5.27 ประกอบอาชีพเกษตร-ทำนา 125 คน ร้อยละ 2.08 ประกอบอาชีพเกษตร-ทำไร่ จำนวน 1,318 คน ร้อยละ 21.19 ประกอบอาชีพเกษตร-ทำสวน จำนวน 8 คน ร้อยละ 0.13 ประกอบอาชีพเกษตร-ประมง จำนวน 30 คน ร้อยละ 0.50 ประกอบอาชีพเกษตร-ปศุสัตว์ จำนวน 155 คน ร้อยละ 2.58 ประกอบอาชีพพนักงาน-รับราชการ จำนวน 87 คน ร้อยละ 1.45 พนักงาน-รัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน ร้อยละ 0.25 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 229 คน ร้อยละ 3.81 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 1,930 คน ร้อยละ 32.09 ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 308 คน ร้อยละ 5.12 ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 74 คน ร้อยละ 1.23 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 207 ร้อยละ 3.44

จำนวนประชากร จำแนกตามประเภทอาชีพ ปี 2562
ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล

- มีครัวเรือนทั้งหมด	2,090	ครัวเรือน
- จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงทั้งหมด	6,015	คน
- เพศชาย	2,918	คน
- เพศหญิง	3,097	คน

ตารางที่ 2.8 จำนวนประชากรจำแนกตามประเภทอาชีพ

ประเภทอาชีพ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
กำลังศึกษา	599	9.96	613	10.19	1,212	20.15
ไม่มีอาชีพ	138	2.29	179	2.98	317	5.27
เกษตร-ทำงาน	64	1.06	61	1.01	125	2.08
เกษตร-ทำไร่	663	11.02	655	10.89	1,318	21.91
เกษตร-ทำสวน	3	0.05	5	0.08	8	0.13
เกษตร-ประมง	19	0.32	11	0.18	30	0.50
เกษตร-ปศุสัตว์	69	1.15	86	1.43	155	2.58
พนักงาน-รับราชการ	39	0.65	48	0.80	87	1.45
พนักงาน-รัฐวิสาหกิจ	7	0.12	8	0.13	15	0.25
พนักงานบริษัท	107	1.78	122	2.03	229	3.81
รับจ้างทั่วไป	993	16.51	937	15.58	1,930	32.09
ค้าขาย	111	1.85	197	3.28	308	5.12
ธุรกิจส่วนตัว	32	0.53	42	0.70	74	1.23
อาชีพอื่น ๆ	74	1.23	133	2.21	207	3.44
รวม	2,918	48.51	3,097	51.49	6,015	100.00

หมายเหตุ ใช้ข้อมูล จปฐ. ปี 2562 เนื่องจากข้อมูล จปฐ. ปี 2563 ยังไม่ผ่านการรับรองข้อมูล

2.6.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98
- วัด/สำนักสงฆ์ 13 แห่ง

2) ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน

- ประเพณีลอยกระทง ระยะเวลาเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ระยะเวลาเดือน กรกฎาคม ตุลาคม
พฤศจิกายน
- ประเพณีกวนกระยาสาทร ระยะเวลาเดือน กันยายน ตุลาคม

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาล้าน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขต อบต.วังม่วงได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการสานหมวกจากใบลาน วิธีการทำกระเปาะ ถักเชือกฟาง และวิธีการเลี้ยงผึ้ง เป็นต้น

ภาษาล้าน ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษากลาง

4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขต อบต.วังม่วงได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ผ้าทอพื้นเมือง กระเปาะถักเชือกฟาง เครื่องจักสานหมวกใบลาน ผลิตภัณฑ์จากน้ำผึ้ง

2.6.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) **น้ำ** ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ (อยู่นอกเขต) ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ ไม่สามารถใช้ต้มและอุปโภคได้

2) **ป่าไม้** มีพื้นที่ป่าไม้ จำนวน 6,063 ไร่

3) **ภูเขา** ในเขตตำบลวังม่วงไม่มีภูเขา

4) **ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ น้ำตกสวนมะเต๋อ น้ำตกपालานหินดาด

5) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของตำบลวังม่วงส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินลูกรัง ทำให้การเพาะปลูกพืชผลไม่ได้ผลเท่าที่ควร และน้ำใต้ดินเป็นหินปูน ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ ไม่มีที่ทิ้งขยะที่ใกล้ๆ ในพื้นที่ ต้องนำขยะไปทิ้งที่โรงปูน TPI แก่งคอย เป็นต้น

2.6.9 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

1) ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

2) ข้อมูลด้านการเกษตร

(1) ข้อมูลหมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 17

มีพื้นที่ทั้งหมด 54,993 ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดย เฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทานคร้าวเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ ไร่
	<input type="checkbox"/> นอกเขตชลประทานคร้าวเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....คร้าวเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ ไร่
	สวน.....คร้าวเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ ไร่
	สวน.....คร้าวเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ ไร่
	สวน.....คร้าวเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ ไร่
2.3) ทำไร่	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่อ้อย	..500..คร้าวเรือน ..47,928..ไร่	..1,300..กก./ไร่	..11,700..บาท/ไร่	..11,000..บาท/ ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด	..600..คร้าวเรือน ..4,157..ไร่	..1,700..กก./ไร่	..6,120..บาท/ไร่	..6,000..บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง	..300..คร้าวเรือน ..2,908..ไร่	..800..กก./ไร่	..1,520..บาท/ไร่	..1,600..บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุคร้าวเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ ไร่
2.4) อื่นๆ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุคร้าวเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ ไร่

3) ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

(1) ข้อมูลหมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 17

มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

ตารางที่ 2.8 แหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร			ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	จำนวน (แห่ง)	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ			
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓		900 มิลลิเมตร		
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input type="checkbox"/> 1. แม่น้ำ	-	-	-	-	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> 2. ห้วย/ลำธาร	4	-	✓		✓	1 %
<input checked="" type="checkbox"/> 3. คลอง	7	-	✓		✓	1 %
<input checked="" type="checkbox"/> 4. หนองน้ำ/บึง	1	-	✓		✓	1 %
<input checked="" type="checkbox"/> 5. น้ำตก	2	-	✓		✓	2 %
<input checked="" type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
6.1)						
6.2)						
6.3)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input type="checkbox"/> 1. แก้มลิง	-	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/> 2. อ่างเก็บน้ำ	-	-	-	-	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> 3. ฝาย	10	-	✓		✓	10%
<input checked="" type="checkbox"/> 4. สระ	2	-	✓		✓	10 %
<input type="checkbox"/> 5. คลองชลประทาน	-	-	-	-	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
6.1)						
6.2)						
6.3)						

4) ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

(1) ข้อมูลหมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 17

มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้
 ตารางที่ 2.9 แหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

แหล่งน้ำ	จำนวน (แห่ง)	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	45	✓		✓		2 %
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	15		✓		✓	2 %
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น)	61	✓			✓	80 %
4.4 ระบบประปา (การประปาชนบท)	39		✓		✓	8 %
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	-					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1) ถังเก็บน้ำ คสล.แบบ ฝ.33 และ ฝ.99	12		✓		✓	2 %
4.6.2) ถังเก็บน้ำ คสล.ขนาดบรรจุ 20 ลบ.ม.			✓		✓	
4.6.3)	18		✓		✓	3 %

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุนทรวิชัย 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 “โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัด

ฉะเชิงเทรา ในภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดเก็บภาษี 2) ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ 3) ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 4) ด้านการบริการสาธารณสุข 5) ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหา และความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น โดยทำการศึกษาจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง จำนวนทั้งหมด 400 ราย พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) และประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง คิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านการบริการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 64.3 ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์คิดเป็นร้อยละ 62.8 และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง 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 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยการใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ในด้านการบริการ 5 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านช่องทางในการให้บริการ 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 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ 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 งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{x} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.60$)

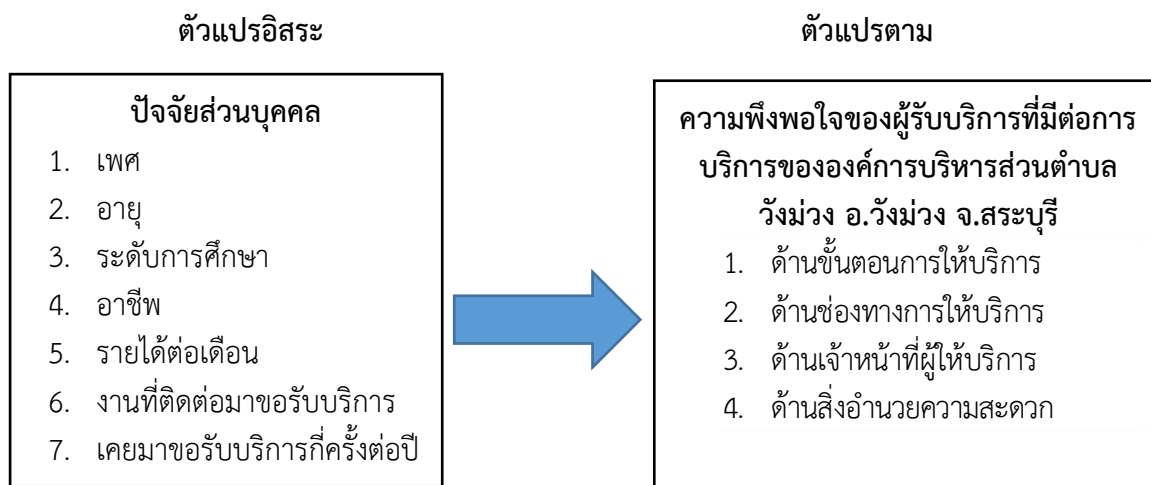
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ 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

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกรให้บริการงานสาธารณะให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้นำแนวทางการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาเป็นแนวทางพัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นประชากรในพื้นที่ตำบลวังม่วง สำรวจ ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2564 จำนวน 8,336 คน (<https://wangmuangsao.go.th/index.php>) สืบค้นวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2564)

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตประชากร (population) คือ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง โดยมีประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงและประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงในระหว่างวันที่ 1 -30 กันยายน พ.ศ. 2564 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10-15 ของประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 38) ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญจำนวน 100 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 20 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 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ
4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านการจัดเก็บภาษี
- 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง หรือ IOC (Index of Consistency) ของข้อคำถามกับความเหมาะสมในการนำไปใช้งานของร่างตัวแบบ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ค่าความตรงเท่ากับ 0.8-1.00

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

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

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

3.3.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 100 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 100 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยคณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

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

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 ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 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 โดยคณะผู้วิจัยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่า คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามงานบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข และ 2. ปัญหา และข้อเสนอแนะ โดยคณะผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวม

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

4.6 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	40	40.00
หญิง	60	60.00
2.อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	12	12.00
25 - 34 ปี	21	21.00
35 - 44 ปี	24	24.00
45 - 54 ปี	22	22.00
55 - 64 ปี	18	18.00
65 ปีขึ้นไป	3	3.00
3.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	19	19.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	20.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	21.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	23	23.00
ปริญญาตรี	17	17.00
4.อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18	18.00
พนักงานบริษัท	12	12.00
รับจ้างทั่วไป	19	19.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	30	30.00
เกษตรกร/ประมง	10	10.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	4	4.00
นักเรียน/นักศึกษา	6	6.00
ว่างงาน	1	1.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	8	8.00
3,001 - 5,000 บาท	15	15.00
5,001 - 10,000 บาท	26	26.00
10,001 - 20,000 บาท	39	39.00
20,001 บาทขึ้นไป	15	15.00
6.งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานด้านการจัดเก็บภาษี	25	25.00
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	25	25.00
ภัย	25	25.00
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	25	25.00
งานด้านสาธารณสุข		
7.ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	25	25.00
3-5 ครั้งต่อปี	30	30.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	45	45.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 45-54 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และน้อยที่สุด คือ มีอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รับวิสาหกิจ จำนวน 18

คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการที่ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.85	0.44	มากที่สุด
2.งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.86	0.38	มากที่สุด
3.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	0.44	มากที่สุด
4.งานด้านสาธารณสุข	4.88	0.39	มากที่สุด
รวม	4.86	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.86, S.D.=0.41)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.88, S.D.=0.39) รองลงมา คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.86, S.D.=0.38)

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.44	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.48	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.35	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.39	มากที่สุด
รวม	4.86	0.41	มากที่สุด

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

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.35) รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.=0.39) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.=0.44) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.=0.48) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.47	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.47	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.33	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.48	มากที่สุด
รวม	4.85	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.44)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.33) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.83$, S.D.=0.48) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.=0.47) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D.=0.47)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านการจัดเก็บภาษี รายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษี	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.56	มากที่สุด
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	0.51	มากที่สุด
4.มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.81	0.50	มากที่สุด
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.83	0.49	มากที่สุด
รวม	4.82	0.47	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.80	0.53	มากที่สุด
2.มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.82	0.52	มากที่สุด
3.ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.88	0.35	มากที่สุด
4.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.83	0.43	มากที่สุด
5.จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.81	0.50	มากที่สุด
รวม	4.83	0.47	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.90	0.36	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและ	4.92	0.27	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษี	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
เป็นกันเอง			
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.91	0.29	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	4.84	0.46	มากที่สุด
รวม	4.90	0.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ สภาพแวดล้อมดี	4.88	0.41	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.81	0.48	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.78	0.54	มากที่สุด
4.มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.82	0.52	มากที่สุด
5.มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.85	0.46	มากที่สุด
รวม	4.83	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านการจัดเก็บภาษี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.= 0.30) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.= 0.49) และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$, S.D.= 0.50) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.35) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.= 0.43) และมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D.= 0.52) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D.=0.27) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D.=0.29) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.41) รองลงมาคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.= 0.46) และมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D.= 0.52) ตามลำดับ

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานเทคนิคฯ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.41	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.48	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.41	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.38	มากที่สุด
รวม	4.86	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D.=0.38) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D.=0.41) และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D.=0.41) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.48)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.44	มากที่สุด
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.39	มากที่สุด
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.82	0.43	มากที่สุด
4.มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.85	0.36	มากที่สุด
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.47	มากที่สุด
รวม	4.82	0.42	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.75	0.62	มากที่สุด
2.มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.88	0.41	มากที่สุด
3.ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.51	มากที่สุด
4.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.81	0.48	มากที่สุด
5.จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.78	0.46	มากที่สุด
รวม	4.80	0.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	4.90	0.30	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.93	0.26	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.42	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.88	0.32	มากที่สุด
รวม	4.91	0.30	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.95	0.22	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.91	0.35	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.96	0.20	มากที่สุด
4.มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.94	0.28	มากที่สุด
5.มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.85	0.43	มากที่สุด
รวม	4.92	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.= 0.36) รองลงมา คือมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.84$, S.D.= 0.39) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D.=0.43) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.41) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$, S.D.= 0.48) และ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.= 0.51) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$, S.D.=0.20) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.30) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$, S.D.= 0.20) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.95$, S.D.= 0.22) และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$, S.D.= 0.28) ตามลำดับ

4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.50	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.42	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.42	มากที่สุด
รวม	4.85	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.44)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.42) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.42) และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.=0.43) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$, S.D.=0.50)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.86	0.40	มากที่สุด
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.50	มากที่สุด
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.87	0.39	มากที่สุด
4.มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.85	0.41	มากที่สุด
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.83	0.45	มากที่สุด
รวม	4.84	0.43	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.80	0.49	มากที่สุด
2.มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.84	0.48	มากที่สุด
3.ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.52	มากที่สุด
4.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.79	0.50	มากที่สุด
5.จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.83	0.49	มากที่สุด
รวม	4.81	0.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.86	0.45	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.92	0.27	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.42	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือก	4.86	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ปฏิบัติ			
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	4.84	0.44	มากที่สุด
รวม	4.87	0.42	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อม			
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ สภาพแวดล้อมดี	4.92	0.27	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.83	0.49	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.82	0.48	มากที่สุด
4.มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.87	0.39	มากที่สุด
5.มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.84	0.46	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้
ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่
ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.87, S.D.= 0.39) รองลงมา คือ ความชัดเจนในการ
อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.86, S.D.= 0.40)
และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.85,
S.D.= 0.41) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่
ชัดเจน เหมาะสม (\bar{x} = 4.84, S.D.= 0.48) รองลงมา คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น
กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.= 0.49) และความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$, S.D.= 0.52) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ($\bar{x} = 4.92$, S.D.=0.27) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการมี ความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.45) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.42) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$ S.D.= 0.27) รองลงมาคือ มีการ เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.= 0.39) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจนอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.= 0.46) ตามลำดับ

4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.42	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.44	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.34	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.37	มากที่สุด
รวม	4.88	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$, S.D.=0.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.34) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D.=0.37) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.42) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.=0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้าน สาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.88	0.43	มากที่สุด
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.50	มากที่สุด
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.90	0.36	มากที่สุด
4.มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.84	0.44	มากที่สุด
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.87	0.39	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.80	0.53	มากที่สุด
2.มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.86	0.42	มากที่สุด
3.ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.83	0.47	มากที่สุด
4.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.84	0.48	มากที่สุด
5.จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.91	0.29	มากที่สุด
รวม	4.85	0.44	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.92	0.31	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.83	0.49	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ	4.95	0.22	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ให้บริการ			
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.42	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.94	0.24	มากที่สุด
รวม	4.90	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.93	0.26	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.87	0.42	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.85	0.46	มากที่สุด
4.มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.88	0.41	มากที่สุด
5.มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.90	0.33	มากที่สุด
รวม	4.89	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.= 0.36) รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.43) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.= 0.39) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D.= 0.29) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการที่

ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.= 0.42) และความพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.= 0.47) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.95$, S.D.=0.22) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$, S.D.=0.24) และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.92$, S.D.=0.31) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.= 0.26) รองลงมาคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.= 0.33) และมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.41) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	มากที่สุด	98.00	10
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	มากที่สุด	97.60	10
รวม	4.86	มากที่สุด	97.20	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนก
ตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
วังม่วง

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1.งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.85	มากที่สุด	97.00	10
2.งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3. งานพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4. งานด้านสาธารณสุข	4.88	มากที่สุด	97.60	10
รวม	4.86	มากที่สุด	97.20	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ
จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ
97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ
งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน งานด้านการจัดเก็บภาษีและด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

4.6 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข และ 2) เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง ในครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมากที่สุดไปน้อยสุด ได้ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ 4 งาน ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ 4 งาน โดยเรียงตามลำดับ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมากที่สุดไปน้อยสุด ได้ดังนี้ 1) งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนนเท่ากัน 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ 4)งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี มีศักยภาพในการให้บริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงนำมาซึ่งความพึงพอใจที่ประชาชนรับรู้และรู้สึกได้ต่อการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุดในทุกด้านและทุกงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่พบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการภาครัฐตามที่ Hokanson (1995) ได้ทำการศึกษาไว้ และผลการสำรวจยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) และอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559)

อย่างไรก็ตาม นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้กล่าวถึงหลักของการจัดบริการสาธารณะที่ดีนั้น ต้องมุ่งเน้นเรื่องความเสมอภาคในการปฏิบัติและได้รับประโยชน์จากการบริการ และความต่อเนื่องในการให้บริการ รวมทั้งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นของประชาชนและเพื่อประโยชน์สาธารณะ กล่าวคือ การบริการที่ดีต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง ก็ควรพัฒนารูปแบบและวิธีการการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต และในส่วนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการนั้นพบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นถึงบริการที่เป็นปัญหาและอุปสรรค หรือสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ หรืออาจกล่าวอีกทางหนึ่งได้ว่าการบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ได้จัดให้บริการประชาชนในปัจจุบันนั้นเป็นบริการสาธารณะที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามในมุมมองของคณะผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ควรจะปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น คือ ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น หรือทดแทนป้ายที่ชำรุด ควรเพื่อช่องทางบริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การให้บริการประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือ ไลน์ บนสมาร์ตโฟน เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางบริการตนเอง (Self Service) ที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองในเบื้องต้นควรให้ความรู้กับประชาชนในการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ และมีการประเมินผลการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากช่องทางบริการออนไลน์จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการของรัฐให้สอดคล้องกับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการกระบวนการพัฒนาตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสิทธิผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี” ในทุกด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรีตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้สำรวจมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. งานด้านการจัดเก็บภาษี

ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์ก่อนถึงระยะเวลาชำระภาษีให้มากและแจ่มแจ้งเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ขั้นตอนการชำระภาษี กำหนดระยะเวลาการรับชำระภาษี นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยลงข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจการจัดเก็บรายได้มากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ชำระภาษีเต็มใจและยินยอมมาชำระภาษีตามกำหนดเวลา

2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีโครงการอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวกับการพัฒนางานของหน่วยงาน เพื่อเป็นการจัดองค์ความรู้เพิ่มเติมให้เจ้าหน้าที่ในงานมากขึ้น อันนำไปสู่การพัฒนางานด้านเทคนิคและเป็นที่ชื่นชมจากหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถจัดบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการพัฒนาชุมชนให้สามารถเป็นที่รู้จักของคนอื่น ๆ เช่น การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อเป็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้รู้จักชุมชนนั้น ๆ มากขึ้น

4. งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนต้องการให้มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบการรับบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) นอกจากนี้การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์มาใช้ในการส่งเสริมการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

- 1) ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ผู้บริหารควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนำไปใช้ในทางด้านอื่น ๆ ต่อไป
- 2) ผู้บริหารควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง
- 3) ผู้บริหารควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่างๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง เช่น การบริการในงานต่าง ๆ ผ่านสื่อออนไลน์
- 2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการและการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อย่างเป็นระบบ
- 4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมประเด็นการพัฒนาสมรรถนะคุณภาพในการให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ และสมรรถนะของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **สรุปข้อมูล อปท. ทั่วประเทศ. สืบค้น** ตุลาคม 9, 2564, จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/>
- โกวิทย์ พวงงาม, และอรุณกรณ์ อัครแสง. (2547). **คู่มือมิติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน.** กรุงเทพฯ: เสมอธรรม.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). **การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2551). **ทฤษฎีและแนวคิด: การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่นภาคแรก.** เชียงใหม่: คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). **มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2560). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญธรรม นวธนพงศ์. (2547). **คู่มือการเรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินต์ติ้ง.
- บุษมวี ยะหมะ. (2555). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). **การกระจายอำนาจ: แนวคิดและประสบการณ์จากเอเชีย.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประทีป หมวกสกุล. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสว่างโฮง ชาติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559. สงขลา: มหาวิทยาลัยนครราชสีมา ราชชนรินทร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษา. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย. มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักวิทยบริการ. (2559). รายงานผลการวิจัยโครงการ “สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง 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.
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: น้กกัง.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร. โอเดียนสโตร์
- ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ภูกิจ ยลชญาวงศ์, และรวีวงศ์ 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: อรรถนิเวศ.
- สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. (2559). **รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การปฏิรูปโครงสร้างองค์กรภาครัฐ การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). **รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล**. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสร้อยจะ. (2517). **แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน**. ใน **บทความทางวิชาการ เล่ม 16** (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาจูงใจ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันบริหารและจิตวิทยา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ**. (2564). สืบค้น 9 ตุลาคม, 2564, จาก <http://www.klongrua.go.th/index.php>
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- อุดม ทุมไธสิต. (2552). **การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

- Chaplin, J. P. (1968). **Dictionary of Psychology**. New York: Reaquin Book.
- Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing**. Massachusetts: Lexington
- 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.
- Kotler, P.B (2000). **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). **A conceptual model of service Quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41–51.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **A conceptual model of Service quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*, 6(1), 12-40.
- 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 Nortstand 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 degeneralizing states?, 25-27 July 2002, Manila, Philippines.
- Zineldin, V. A. (1996). **SERVQJAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality**. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1) งานด้านการจัดเก็บภาษี





2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย









3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม









4) งานด้านสาธารณสุข









ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาล..... อำเภอ.....จังหวัด.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
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 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างาน
 อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001 - 5,000 บาท
 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
 3 - 5 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค.

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ







ภาคผนวก ง.

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์
รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพองค์การ
และกิจการสภามหาวิทยาลัย | ที่ปรึกษา |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา | ที่ปรึกษา |
| 3. อาจารย์ชวลิต ศุภศักดิ์อึ้ง | นักวิจัย |
| 4. อาจารย์ดร. อังคณา อุดมพันธ์ | ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ |
| 5. อาจารย์เบญจพร บุญสยาม | ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ |
| 6. อาจารย์วันวิสา แยมกระจ่าง | ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ |