**บทสรุปผู้บริหาร**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย ต่อไป

ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฎนครศรีธรรมราช เก็บตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรตามสูตรของยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 387 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจากการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถามพบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 387 ชุด เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น   
3 ส่วน ตอนที่ 1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน(ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก , ด้านช่องทางการให้บริการ) ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ(%) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความ พึงพอใจโดยรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ปรากฏผล ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากข้อมูลข้างต้นวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภทงานด้านการศึกษา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมา คือด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ผู้มาขอรับบริการ เพศหญิง จำนวน196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 ส่วนเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40 ส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 โดยผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่สมรสแล้วจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 ผู้มารอรับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 จำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการมาใช้บริการมากที่สุดคือ   
1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 สิ่งที่ผู้มาขอรับบริการพึงพอใจมากที่สุดในการมาใช้บริการมากที่สุดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 สิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และช่องทางการให้บริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริหาร แยกตามรายด้านกับประเภทการบริการ**

**ด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า   
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) ตามลำดับ

**ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า   
ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ93.00) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64(ร้อยละ 92.80) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ตามลำดับ

**ด้านการศึกษา**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า   
ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.55 (ร้อยละ 91.00) ตามลำดับ

**ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า   
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

**ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) ตามลำดับ

**คำนำ**

ประชาชน คือ ลูกค้าคนสำคัญ ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ นี้คือหัวใจของการบริหารที่ดีให้กับประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เพราะประชาชน   
คือ ผู้เสียภาษีในการบำรุงท้องถิ่นและพัฒนาชุมชน สังคม ประเทศชาติ โดยเฉพาะหน่วยงานราชการ ภาษีที่ประชาชนจ่ายให้กับรัฐนำมาจัดสรรเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งเงินเดือนข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงาน ก็มาจากส่วนนี้ ดังนั้นประชาชนจึงถือว่าเป็นบุคคลสำคัญยิ่งที่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของหน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน

ปีงบประมาณ 2560 องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย ได้ให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้วยดีมาโดยตลอด ด้วยความมุ่งมั่น โดยอาศัยหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งได้ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย จึงมีความประสงค์ที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของปีงบประมาณ 2560 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560) จึงได้ขอความอนุเคราะห์มายังศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฎนครศรีธรรมราช เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจ ซึ่งทำการสอบถาม 4 ประเด็นหลักคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการประเมินผลปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหมจังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

นายเกรียงไกร ข่ายม่าน

นางกษมา ภัคดีพันธ์

นายปรีชาพร เกตุแก้ว

นายภานุวัฒน์ เพชรโชติ

**สารบัญ**

**หน้า**

|  |  |
| --- | --- |
| บทสรุปผู้บริหาร......................................................................................................................... | ก |
| คำนำ........................................................................................................................................... | ง |
| สารบัญ....................................................................................................................................... | จ |
| สารบัญตาราง.............................................................................................................................. | ช |
| บทที่ 1 บทนำ............................................................................................................................. | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา................................................................................ | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการประเมิน................................................................................................ | 4 |
| ขอบเขตของการประเมิน....................................................................................................... | 4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ................................................................................................................... | 4 |
| ผลที่คาดว่าจะได้รับ............................................................................................................... | 5 |
| **บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย** | 6 |
| แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ........................................................................................... | 6 |
| แนวคิดและทฤษฎีการบริการ................................................................................................ | 10 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการและการประเมินผล......................................................... | 17 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ และการปกครองท้องถิ่น................................................ | 24 |
| ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย............................................................ | 38 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง................................................................................................................. | 43 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน................................................................................................... | 51 |
| ประเด็นในการสำรวจ............................................................................................................ | 51 |
| ประชากร............................................................................................................................... | 51 |
| กลุ่มตัวอย่าง........................................................................................................................... | 51 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ................................................................................................... | 52 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล........................................................................................................... | 53 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล................................................................................................................ | 53 |
|  |  |

**สารบัญ (ต่อ)**

**หน้า**

|  |  |
| --- | --- |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล................................................................................................... | 54 |
| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.................................................................................... | 54 |
| ผลการประเมินร้อยละและระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ต่องานบริการ............................. | 59 |
| **บทที่ 5 สรุป ข้อเสนอแนะ** ......................................................................................................... | 96 |
| สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วน  ตำบลช้างซ้าย........................................................................................................................ | 96 |
| ปัญหา ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ.............................................................. | 102 |
| บรรณานุกรม.............................................................................................................................. | 103 |
| ภาคผนวก................................................................................................................................... |  |
| แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย  อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560)..................... |  |

**สารบัญตาราง**

**ตารางที่ หน้า**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของการขอใช้บริการ ..................... | 54 |
| 2 | จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร แยกตามเพศ................................................ | 55 |
| 3 | จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร แยกตามอายุ................................................ | 55 |
| 4 | จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร แยกตามสถานภาพ...................................... | 56 |
| 5 | จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร แยกตามการศึกษา....................................... | 56 |
| 6 | จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร แยกตามอาชีพ............................................. | 57 |
| 7 | จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร แยกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ.............. | 58 |
| 8 | จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร แยกตามสิ่งที่พึงพอใจ................................. | 58 |
| 9 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ .................................................................................... | 59 |
| 10 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.......................................................................................................... | 60 |
| 11 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก........................................................................................................... | 61 |
| 12 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านช่องทางการให้บริการ........................................................................................................... | 62 |
| 13 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย แยกตามด้านต่าง ๆ ....................................................... | 63 |
| 14 | ความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย แยกตามประเภทงาน....... | 64 |
| 15 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่..................................................................................................... | 65 |
| 16 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่......................... | 66 |
| 17 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่................................................... | 67 |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **สารบัญตาราง (ต่อ)**  **ตารางที่ หน้า** | | |
| 18 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่.............................................. | 68 |
| 19 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระช่องทางการให้บริการของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่......................................... | 69 |
| 20 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)................................................................................. | 70 |
| 21 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)............ | 71 |
| 22 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)................................... | 72 |
| 23 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)............................... | 73 |
| 24 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระช่องทางการให้บริการของด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)........................... | 74 |
| 25 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านการศึกษา.............................................................................................................................. | 75 |
| 26 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านการศึกษา...................................................... | 76 |
| 27 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านการศึกษา............................................................................. | 77 |
| 28 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านการศึกษา......................................................................... | 78 |
| 29 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระช่องทางการให้บริการของด้านการศึกษา..................................................................... | 79 |
| 30 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย........................................................................................... | 80 |
| 31 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.................. | 81 |
| **สารบัญตาราง (ต่อ)**  **ตารางที่ หน้า** | | |
| 32 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย............................................ | 82 |
| 33 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย......................................... | 83 |
| 34 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระช่องทางการให้บริการของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย................................... | 84 |
| 35 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.................................................................................. | 85 |
| 36 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม....... | 86 |
| 37 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม................................. | 87 |
| 38 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม............................... | 88 |
| 39 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระช่องทางการให้บริการของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม........................ | 89 |
| 40 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)......................................................... | 90 |
| 41 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล .......................... | 91 |
| 42 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ................................................... | 92 |
| 43 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ................................................ | 93 |
| 44 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ  ด้านกระช่องทางการให้บริการของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล .......................................... | 94 |

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

พ.ศ. 2537ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบ “สภาตำบล” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000บาท

2. รูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้   
(โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่าง ๆ ทั้งโครงสร้าง ที่มาของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ซึ่งในที่นี้จะนำเสนอให้เห็นทั้ง โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเดิมและในส่วนที่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับการแก้ไขใหม่พร้อม ๆ กันไป

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ แก้ไขชื่อเรียกบุคคล และคำศัพท์กฎหมายที่ให้สอดคล้องกับกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ (โกวิทย์ พวงงาม. 2548: 240)

พ.ศ. 2546รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และเหมาะสมกับการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

พ.ศ. 2552รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 เพื่อเป็นการไม่จำกัดสิทธิของประชาชนทั้งสิทธิของผู้สมัครรับเลือกตั้งและสิทธิของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง โดยหลักๆแล้วคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถดำรงตำแหน่งเกินสองวาระได้

อบต. (องค์การบริหารส่วนตำบล) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 (โกวิทย์ พวงงาม. 2548 : 240)

หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552

1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)

2. มีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. ดังนี้ (มาตรา 67)

(1) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3. อบต.จัดทำกิจการในเขต อบต. ดังนี้ (มาตรา 68)

(1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์

(6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

(7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

(9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

(12) การท่องเที่ยว

(13) การผังเมือง

4หน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

5. การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 69/1)

6. มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล (มาตรา 70)

7. ออกข้อบัญญัติ อบต. เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของ อบต. ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 1,000 บาท (มาตรา 71)

8. ขอให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต. เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72)

9. ทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. หรือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ (มาตรา 73)

องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีภารกิจในการจัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิผล   
ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้ายอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ครั้งนี้ จึงเป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอย่างไร และเพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนา ตลอดจนนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาในบริบท ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราชต่อไป

**2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน**

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

**3. ขอบเขตการประเมิน**

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาโดยทำการประเมินในด้านของความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหมจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่หมู่บ้านในตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. ขอบเขตด้านประชากร โดยการศึกษาจากประชากรที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาโดยทำการประเมินในช่วงเวลาของการประเมินความพึงพอใจจากประชากรที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราชตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2560

**4. นิยามศัพท์เฉพาะ**

**ความพึงพอใจในการบริการ** หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ความสุข ความสบายใจที่ได้รับจากการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย ซึ่งวัดได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการที่สร้างขึ้น

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชน ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย   
อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ช่วง 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560

**องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ   
ตั้งอยู่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

**กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง รูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนที่องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย กำหนดขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้มารับบริการได้ปฏิบัติ

**เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงาน และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ที่องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย ได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ

**5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการแก้ปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

**บทที่ 2**

**แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย**

การวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญต่อผลการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

**1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากากรได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfactionและยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัสดี (2527) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญา ให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

Gillmer (1965, 254 – 255อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2554, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์การ องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Morse (1955 อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ, หน้า 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความตึงเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้มีนักวิชาการอีกลหายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกันโดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากากรได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย Desslerอธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องาน เพื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา   
เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

Silmer (1984, 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์สุรปภา 2544, หน้า 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลงของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps(1984, อ้างถึงใน ประภาภรณ์สุรปภา 2544, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3นัย คือ

1)ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

2) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

3) ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

Bemard(1968อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี, 2531) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มิใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่ถึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในการทำงาน

Herzberg (1959อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะ หรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มของเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจา แต่มิได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว ในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงาน และความมั่นคงในองค์กร

2.11วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีสององค์ประกองของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น   
2 องค์ประกอบ คือองค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูง ประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 หรือปัจจัยค้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วยสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

**2. แนวคิดและทฤษฎีการบริการ**

2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532สาระสำคัญ มีดังนี้

หลักการ

1. เปลี่ยนวิธีปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิด

2. มีความโปร่งใสตรวจสอบได้

3. ปรับปรุงการบริการโดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชน

สาระสำคัญ

1. รัฐควรดำเนินการตามคำขอให้เสร็จในหนึ่งวันทำการ

2. ถ้าดำเนินการไม่ได้จะต้องออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา

3. ต้องกำหนดให้เสร็จภายใน 90 วัน

4. ประกาศให้ประชาชนทราบ

5. รัฐต้องพิจารณาประสานหลายหน่วยงานออกระเบียบให้สอดคล้องกัน

6. กำหนดระเบียบว่าด้วยการทำงานนอกเวลา เสียค่าธรรมเนียมนอกเวลาปกติ

7. นำรายได้ค่าธรรมเนียม ไปปรับปรุงค่าบริการ

8. ตรวจสอบความถูกต้องของคำขอและทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด พิจารณาอนุมัติหรือไม่ ต้องแจ้งเป็นหนังสือ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบผิดวินัย

2.2 การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของรัฐ

2.2.1 การบริการเป็นหน้าที่ของราชการ

คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ตรงกับภาษาอังกฤษ SERVICE

S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)

E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็วทันใจ)

R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร)

C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

2.2.2 การบริการประชาชนอย่างดีได้ระบุไว้ อย่างชัดเจนในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535

มาตรา 92 ข้าราชการพลเรือน ต้องอุทิศเวลาของตนแก่ราชการละทิ้งหน้าที่มิได้

มาตรา 94 ข้าราชการพลเรือน ต้องต้อนรับให้ความสะดวกเป็นธรรมแก่ประชาชน

มาตรา 95 ข้าราชการพลเรือนต้องไม่กระทำหรือยินยอมให้ผู้อื่นหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ของตน

มาตรา 99ให้ผู้บังคับบัญชาเสริมสร้าง และพัฒนาการมีวินัย

มาตรา 100 ผู้ใดฝ่าฝืนข้อห้าม หรือวินัย จะต้องได้รับโทษทางวินัย

2.2.3โทษทางวินัย 5 สถาน คือ

1. ภาคทัณฑ์

2. ตัดเงินเดือน

3. ลดขั้นเงินเดือน

4. ปลดออก

5.ไล่ออก

2.2.4สู่ความเป็นเลิศในการบริการ

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี

2. มีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึก

3. พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ

4. ตระหนักถึงการปฏิบัติการใด ๆ มีผลกระทบต่อการบริการ

5. บริหารระบบงานที่วางไว้สูงให้เป็นความจริง

6. ฝึกอบรมทั้งหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงาน

7. กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบออย่างชัดเจน

8. มีระบบจูงใจและให้กำลังใจ

9. ประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ

10. มีกลไกเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการบริการที่ดี

2.2.5สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

2.2.6แผนพัฒนาการบริการ

1. ผู้บริการระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้าในการให้บริการ

2. ศึกษาหาความรู้ในศาสตร์การบริหาร

3. วางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจนสอดคล้องกับองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

4. ศึกษาวิเคราะห์ออกแบบระบบที่สอดคล้องกับนโยบาย

5. มีโครงการสร้างจิตสำนึก การให้บริการที่ดี

6. ปรับปรุงยกระดับโครงร่างพื้นฐานที่เอื้อต่อการบริการ

7. เสริมเครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เทคโนโลยี เครื่องจักร

8. ปลูกฝังวัฒนธรรมในการบริการขององค์กร

9. จัดคณะทำงาน เพื่อปรับปรุงงานบริการ

10. ปรับเปลี่ยนองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา

11. เป็นจุดสำคัญที่ข้าราชการบริการประชาชน

12. ให้รู้ว่า “การบริการคืองานของเรา”

2.3ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ (Thailand international P.S.O)

การจัดทำ P.S.O: เป็นการยกระดับมาตรฐานของภาคราชการทั้งระบบเป็นแนวคิดพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของประเทศไทย จะทำให้ระบบบริหารจัดการและการบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลให้เกิดประโยชน์แก่ชาติ ประชาชน และสังคม

มาตรฐานด้านการจัดการ

1. ระบบข้อมูล

2. ระบบการสื่อสาร

3. ระบบการตัดสินใจ

4. ระบบการพัฒนาบุคลากร

5. ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล

6. ระบบการมีส่วนร่วม

7. ระบบการบริการภาคประชาชน

8. ระบบการประเมินผล

9. ระบบวัฒนธรรม และจริยาวิชาชีพ

มาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน

1.ผลงาน/ ผลผลิต

2.ผลลัพธ์

3.ผลลัพธ์บั้นปลาย

4.ระบบป้องกันผลลัพธ์

เป้าหมายภาคราชการเน้นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์บั้นปลาย

1. ความเสมอภาค

2. ความเป็นธรรม

3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4. สิทธิและเสรีภาพ

5. ความทั่วถึงในการบริหาร

6. ความพึงพอใจของประชาชน

7. ประสิทธิภาพหน่วยราชการ

8. ประหยัด

9. ความถูกต้อง

10. รักษาผลประโยชน์สาธารณะ

2.4 การมีหัวใจบริการ (Service Mind)

รองศาสตราจารย์เทื้อน ทองแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กล่าวถึงการมีหัวใจบริการ (Service Mind) ไว้ดังนี้

ยุคโลกาภิวัตน์นี้ไม่ว่าจะเป็นห้างร้าน หน่วยงาน หรือองค์กรต่างมุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิงลูกค้า ใครมีลูกค้ามาก และลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่และยังบอกต่อไปยังคนอื่นด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด บางครั้งถึงกับต้องมีการลดแลกแจกแถม

ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาขอใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์การมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ที่ว่าเกิดผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน คือ

1. ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่ถึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่ายการให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่ายประหยัดเงินและเวลา ทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะมาสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

3. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังจะนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ส่วนที่ว่าเกิดผลดีต่อตนเอง ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีด้วย เรื่องนี้ผู้เขียนประทับในการทำงานของผู้ใหญ่ท่านหนึ่ง มีผู้ขอร้องให้ช่วยเหลือ ท่านผู้ใหญ่ที่กล่าวถึงนี้ พอทราบเรื่องก็รีบกุลีกุจอติดตอให้ทันที ภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที งานสำเร็จ ถ้าหากเพียงรับปากแต่ยังไม่ทำทันที ก็อาจหลงลืมได้ เพราะมีงานอื่นเข้ามาแทรก ทำให้ผู้เขียนได้ข้อคิดว่า เมื่อใครขอให้ทำอะไร ทำได้ให้รีบทำทันที ทำให้เสร็จโดยเร็ว ผู้มาติดต่อก็สบายใจงานเสร็จเร็ว ผู้ให้บริการก็สามารถทำงานเสร็จทันที ไม่ต้องกังวล หรือกลัวว่าจะลืมงาน ถ้าเก็บงานไว้ นอกจากงานไม่เสร็จแล้วยังเสียหายอีก จิตใจก็ไม่เป็นสุข

2. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก 5 คน แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ดีออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

3. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดการจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4. คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

สำหรับผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

2. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อการบริการครึ่งหนึ่งและคุณภาพครึ่งหนึ่ง

3. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีและประทับใจ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

2.5ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ

ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ คือ

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อยบรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจน คือ การให้บริการของบริษัทโตโยต้า ที่จัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีน้ำดื่มบริการ ในขณะที่ลูกค้ารอการซ่อมรถในอู่ของบริษัท เป็นต้น

บรรยากาศดังกล่าวนี้ รวมถึง การจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่นจะให้ช่วยอะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานได้แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงควรรวดเร็ว บางเรื่องควรสำเร็จวันเดียว (One day success) หรือ 5 นาทีสำเร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการรับโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา ดังกล่าวมาแล้ว

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบ เพื่อช่วยให้การบริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกัน ทำหน้าที่ให้บริการ

นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือ ภายใน 1 วัน เป็นต้น

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ และยุทธศาสตร์การให้บริการเพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดขึ้นได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกกว่าหรือ ใครว่าไม่จริง ลองปฏิบัติดู แล้วติดตามผลดูความสำเร็จจากจุดเริ่มต้นที่ทุกคนในองค์กรมีหัวใจให้บริการ มีผลกระทบมากมาย มีแต่ได้กับได้ ท่านเชื่อหรือไม่.....การมีหัวใจบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร

**3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการและการประเมินผล**

3.1 ธรรมาภิบาล (Good governance)

ธรรมาภิบาล คือ การปกครองการบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแล กิจการต่าง ๆ ได้เป็นไปในครรลองคลองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

ธรรมาภิบาล เป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เป็นต้น

สำหรับบทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในเรื่องธรรมาภิบาลนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพหลักในการสร้างการตระหนักในเรื่องธรรมาภิบาล โดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การนำธรรมาภิบาลมากำหนดไว้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรอง เช่น ความโปร่งใส การจัดเวทีให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น

ทั้งนี้ ยังมีอีกแนวคิดหนึ่งเกี่ยวกับเรื่องธรรมาภิบาล คือ ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องการวางกลไกให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การวางโครงสร้าง ในขณะที่อีกด้านหนึ่งของเหรียญ คือ เรื่องตัวบุคคล เป็นเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาลเป็นการวางระบบวางโครงสร้างเพื่อควบคุมให้คนไม่ประพฤติปฏิบัติ แต่จริยธรรมจะลึกกว่านั้น โดยมีการปลูกฝังจิตสำนึก ต้องไม่ทุจริต ไม่ประพฤติมิชอบ ทั้งสองด้านจะต้องไปด้วยกันจึงจะยั่งยืน

3.2 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

นายจารุพงศ์ พลเดช รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงกรมการพัฒนาชุมชน กล่าวถึงองค์ประกอบอันเป็นสาระสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ก็คือ การติดตามผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) ซึ่งจะต้องดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ

1. การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติว่าได้เป็นไปตามพันธกิจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานโดยจะเป็นการวัดและประเมินผลจากผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร รวมทั้งคุณภาพของงานและการให้บริการ

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอว่าได้ปฏิบัติภารกิจที่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงไร มีข้อปัญหา อุปสรรค หรือปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้นอกจากจะก่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (Internal control) แล้ว ยังจะเป็นข้อมูลสำคัญนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สามารถสนองตอบต่อพันธกิจและเป้าประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุประสิทธิผลสูงสุด

3.3 ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546ประกอบด้วยบทบัญญัติหลักรวม 9 หมวด (รวมทั้งสิ้น 53 มาตรา) ในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น โดยจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ก.พ.ร. กำหนด นอกจากนี้ได้บัญญัติเกี่ยวกับเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้เฉพาะในหมวด 8ซึ่งมีรวมทั้งสิ้น 5 มาตรา ซึ่งสาระสำคัญสรุปได้เป็น 3 ประเด็น คือ

1. นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา 9(3) แล้ว ยังกำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มี “คณะผู้ประเมินอิสระ” ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับ

1.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

1.2 คุณภาพการให้บริการ

1.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

1.4 ความคุ้มค่าในภารกิจ

2. ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของ “ผู้บังคับบัญชา” ในแต่ละระดับหรือในแต่ละหน่วยงานก็ได้ โดยจะต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ (ประเมินเจ้าหน้าที่) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อใช้ในการบริหารงานบุคคล โดยส่วนราชการจะประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่เฉพาะตัวของข้าราชการแต่ละรายว่าก่อให้เกิดผลประโยชน์และบังเกิดผลสัมฤทธิ์ตามตำแหน่งหน้าที่ต่อส่วนราชการที่สังกัดอย่างไร

3.4 กระบวนการประเมิน

ในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการจะอยู่ภายใต้หลักการประเมินที่โปร่งใส (Transparency) หลักคุณธรรม (Merit) ปราศจากอคติ (Nubians) และความลำเอียง (Prejudice) มีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ ผู้ถูกประเมินสามารถรับรู้การประเมินและได้รับการชี้แจงเหตุผลในผลการประเมินตามประเด็นต่าง ๆ อย่างชัดเจน สำหรับแนวทางการประเมินนั้น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กล่าวถึง องค์ประกอบการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยวัดจาก

1. ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่

2. คุณภาพของการให้บริการ โดยวัดจากความสะดวกในการขอรับบริการ (Convenience) ความไม่ยุ่งยาก (Simplicity) ความถูกต้องรวดเร็ว (Accuracy and Timeliness)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ

3.5 การปฏิบัติในส่วนของกรมการพัฒนาชุมชน

เนื่องจากในปัจจุบันนี้แนวทางการบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้นกรมการพัฒนาชุมชนภายใต้แนวคิดหลักในการพัฒนาการปฏิบัติราชการของนายชัยสิทธิ์ โหตระกิตย์ อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ได้มีเจตนารมณ์อย่างมุ่งมั่นที่จะผลักดันและนำกรมการพัฒนาชุมชนให้มีบทบาท และสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจไปสู่องค์การประสิทธิภาพที่มีระดับการพัฒนาสูงสุด โดยในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ในระยะเริ่มแรกนี้ จะดำเนินการเฉพาะในส่วนที่ระบุไว้ในมาตรา 46 ที่เป็นการประเมินภาพรวมในระดับผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือแต่ละหน่วยงานเป็นรอบการปฏิบัติงานทุก 2 เดือน ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาบุคคลพัฒนางานและพัฒนาองค์กรต่อไป อนึ่ง เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารราชการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์นี้ เป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการบริหารราชการที่เพิ่งปรากฏขึ้นครั้งแรก ตามนัยแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังกล่าวนี้ การดำเนินการในประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่จะดำเนินการในกรมการพัฒนาชุมชนจึงจำเป็นต้องสร้างระบบ การประเมินผลที่มีความชัดเจนเป็นมาตรฐาน ถูกต้องตามหลักวิชาการ และที่สำคัญก็คือต้องสอดคล้องกับกระบวนการและกิจกรรมการบริหารอื่น ๆ ที่เป็นภารกิจหลักด้วย ดังนั้น กรมการพัฒนาชุมชนในวาระเบื้องต้นนี้ อาจจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการในบางประเด็น โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งล่าสุดอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ตลอดจนระเบียบ วิธี

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน โดยแยกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การประเมินผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา การประเมินในลักษณะนี้เพื่อมุ่งให้เห็นการสะท้อนกลับของการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหาร

2. การประเมินเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเป็นการประเมินประสิทธิภาพและศักยภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละราย โดยมุ่งไปที่การวัดความสามารถเฉพาะตัว บทบาทการมีส่วนร่วมการทุ่มเทเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกับสัมฤทธิผลของหน่วยงานที่ตนสังกัดขึ้นตรง ทั้งนี้การดำเนินการประสิทธิผลดังกล่าวจะเป็นไปในเชิงการศึกษาทดลองนำร่อง (Pilot Study) เพื่อนำผลไปพัฒนาปรับปรุงแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างเต็มรูปแบบต่อไป

3.6 ดัชนีชี้วัด (Index) ในการประเมิน

การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินการปฏิบัติราชการจะประกอบไปด้วย 2ลักษณะ ดังนี้

1.ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance) ของหน่วยงาน ประกอบไปด้วยดัชนีชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน ดังนี้

(1) ด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

(1.1) การประสานงาน

(1.2) สร้างงาน

(1.3) ผลงาน

(2) การบริหารงบประมาณ

(2.1) การเบิกจ่าย (ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา)

(2.2) ประหยัด

(3) การบริหารจัดการหน่วย

(3.1) ลดขั้นตอน

(3.2) ปรับวิธีทำงาน

(4) ด้านบุคลากร การเรียนรู้ และนวัตกรรม

(4.1) ประชุมเพื่อพัฒนาบุคลากร

(4.2) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน

(4.3) สร้างนวัตกรรม

2. การประเมินพฤติกรรม (Behavior) ของเจ้าหน้าที่

(2.1) ภาวะผู้นำ (Leadership)

(2.2) พฤติกรรมการทำงาน (Working Behavior)

(2.3) ความคิดริเริ่ม (Creative Thinking)

(2.4) การแก้ปัญหา (Problem Solving)

(2.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

(2.6) ความทุ่มเทเสียสละ (Sacrifice)

3.7 วิธีการประเมิน

เนื่องจากการปฏิบัติราชการของหน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีการประสานสัมพันธ์กับส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันรอบด้านเพื่อให้เกิดการตรวจสองผลการปฏิบัติงานในทุกแง่ทุกมุมอย่างรอบด้าน การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ดีควรเป็นการประเมินจากหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์อย่างรอบด้าน ซึ่งอาจเรียกว่าเป็น “การประเมินรอบทิศทาง” หรือ “การประเมิน 180 องศา” โดยการประเมินลักษณะดังกล่าว จะเป็นการสะท้อนปฏิกิริยาและมุมมองจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ถูกประเมิน นอกจากนั้นยังจะเป็นข้อมูลที่แสดงมิติในการปฏิบัติราชการตามพันธกิจต่างๆ ของผู้ถูกประเมินอย่างรอบด้านและครบถ้วน โดยกำหนดเป็นห้วงเวลา (Period) หรือรอบการประเมินในทุก 2 เดือน อนึ่งในการประเมินการปฏิบัติราชการรอบทิศทางมีลักษณะที่อาจแสดงเป็นตัวอย่างได้ ดังนี้

กรณีส่วนกลาง

(1) ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชา

(2.1) ข้าราชการทุกระดับประเมินหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ผู้อำนวยการ/ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้จัดการสำนักงานโครงการสนับสนุนเครือข่ายองค์กรชุมชน กลุ่มพัฒนาระบบบริหารหน่วยตรวจสอบภายใน ผู้อำนวยการกอง เลขานุการกรม ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต

(2.2) ผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต/กอง/ เลขานุการกรม หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหารและผู้จัดการสำนักงานโครงการสนับสนุนเครือข่ายองค์กรชุมชน ประเมินรองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

(2.3) รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชนประเมินอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

(3) เพื่อนร่วมงานประเมินระดับเดียวกัน

(3.1) ข้าราชการทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน / ฝ่าย และหน่วยงานเดียวกัน

(3.2) หัวหน้ากลุ่มงาน / ฝ่าย ในหน่วยงานเดียวกัน

(3.3) ผู้อำนวยการส่วน / กลุ่มงาน ในหน่วยงานเดียวกัน

(3.4) ผู้อำนวยการกอง เลขานุการกรม หัวหน้าหน่วยตรวจสองภายใน หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร และผู้จัดการสำนักงานโครงการสนับสนุนเครือข่ายองค์กรชุมชน

(3.5) ผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต

(3.6) รองอธิบดีกรมกากรพัฒนาชุมชน

กรณีส่วนภูมิภาค

(1) ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชา

(2.1) ข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอประเมินพัฒนาการอำเภอ

(2.2) พัฒนาการอำเภอและข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด ประเมินพัฒนาการจังหวัด

(3) เพื่อนร่วมงานประเมินระดับเดียวกัน

(3.1) ข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ

(3.2) ข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด

3.8ค่าระดับคะแนนการประเมิน

ในการกำหนดค่าระดับการประเมินอาจกำหนดคะแนนเต็มและช่วงค่าคะแนน เพื่อแสดงระดับประสิทธิภาพหรือความพึงพอใจต่อผู้ถูกประเมินไว้อย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับความมุ่งหมายของผู้ออกแบบการประเมิน แต่โดยทั่วไปจะแบ่งระดับการประเมินเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับ “ดีเยี่ยม” (Excellence)

2. ระดับ “ดี” (Good)

3. ระดับ “พอใช้” (Fair)

4. ระดับ “ปรับปรุง” (Poor)

การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่กล่าวมานั้นมีความแตกต่างจากการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการที่ซึ่งกรมการพัฒนาชุมชนได้ดำเนินการมาตามปกติเป็นประจำทุกปี เพราะการประเมินผลดังกล่าวเป็นเพียงเครื่องมือของฝ่ายบริหารที่จะประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตามห้วงเวลาที่มีจุดมุ่งหมายในวงแคบเฉพาะเพื่อใช้พิจารณาประกอบการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นสำคัญ แต่การประเมินผลปฏิบัติราชการซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546ที่กำหนดไว้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะเป็นกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานในขอบข่ายที่กว้างลึกกว่า เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารงานราชการแนวใหม่ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก โดยการประเมินผลนี้ จะเป็นการวัดผลความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานในภาพรวมและงานแต่ละด้านของส่วนราชการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการว่าสามารถปฏิบัติราชการได้เป็นไปตามที่กำหนดได้มากน้อยเพียงใด การประเมินผลการปฏิบัติราชการยังสามารถนำมาใช้กำกับตรวจสอบการใช้บุคลากรและทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพอีกด้วย ข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งที่เป็นการประเมินส่วนราชการ และการประเมินผู้ปฏิบัติงานนี้ จะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการวางแผนบริหารงานของส่วนราชการว่ามีกิจกรรมใดที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ในขณะเดียวกันหากผลประเมินชี้ว่า ภารกิจใดบรรลุผลสำเร็จก็จะเป็นการจูงใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความสนใจที่จะสร้างสรรค์และพัฒนางานอื่น ๆ ต่อไป

**4. แนวคิดเกี่ยวกับ การกระจายอำนาจ และการปกครองส่วนท้องถิ่น**

4.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ณรงค์ศักดิ์ หอมมาลัย (2546 : 12) กล่าวว่าคำว่า กระจายอำนาจ เป็นคำพูดหลายมิติ ทั้งมิติในทางการเมือง การปกครองและการบริหาร ดังนั้นในการให้ความหมายจะต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ให้ความหมายได้ให้ความหมายในมิติใด

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2545 : 3) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการกระทำหรือมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจการบริหารสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลิขิต ธีรเวคิน (2535 : 3) ได้ให้ความหมายในลักษณะของความสำคัญกับการกระจายอำนาจในทางการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจและสังคม โดยสรุปได้ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย เนื่องด้วยประชาธิปไตยต้องประกอบด้วย โครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติและโครงสร้างส่วนฐาน คือ ระดับท้องถิ่น การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง คือรากแก้วเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคม ในด้านการพัฒนาชนบท โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความอิสระพอสมควรซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็จะต้องมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

พัฒนา พุฒตาล (2537 : 23) ให้ความหมายคำว่า กระจายอำนาจ คือการกระจายอำนาจทางการปกครองโดยรัฐบาลเป็นผู้โอนอำนาจให้แก่ท้องถิ่น อำนาจที่โอนให้ไปเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้มีโอกาสในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและอำนาจการปกครองที่ได้รับมาจากรัฐบาลที่น่าจะมีความหมายที่ครอบคลุมในด้านการบริการสาธารณะต่าง ๆ โดยมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระ รวมทั้งการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นเองด้วย

สถาบันตำรงราชานุภาพ (2540 : 12) แบ่งความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็น   
2 ความหมาย คือ

1. การกระจายตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่น แต่ละท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2. การกระจายอำนาจตามกิจการ หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้อิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปาและการโทรศัพท์ เป็นต้น

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ และภารกิจภาครัฐจากส่วนกลางให้แก่องค์กรที่อยู่ในระดับล่างกว่าดำเนินการแทน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐในส่วนภูมิภาค องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่น ๆ ในรูปของคณะกรรมการที่มีอิสระกว่า โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อการบรรลุคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

4.2หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

การกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจ (Devolution) การปกครองและการบริหารในกิจการต่างๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง (Local Self Government) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative Bodies) มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประทวน คงฤทธิศึกษากร, 2536 : 3) การกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลาง

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน

3. มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

4. มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ไม่ขึ้นกับการบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง

5. มีงบประมาณ รายได้และทรัพย์สินเป็นของตนเอง (ประหยัด หงส์ทองคง, 2526 : 4)

6. จะเห็นว่าการกระจายอำนาจมีจุดแข็ง 4 ประการ คือ

(1) ทำให้เกิดการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้น เพราะว่าผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี

(2) ทำให้การดำเนินกิจการเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ไม่ต้องขอคำปรึกษาหรือขอความเห็นชอบจากส่วนกลาง

(3) ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

(4) ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนได้เสียโดยตรงในการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สุโขทัยธรรมาธิราช, 2540 : 9) ส่วนจุดอ่อนของการกระจายอำนาจก็คือ ทำให้รัฐบาลเสียเอกภาพและเป็นภัยต่อความมั่นคง (วิทยา นภาศิรกุลกิจ, 2519:8)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการกระจายอำนาจการปกครองทำให้ประชาชนท้องถิ่น มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง โดยมีองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลางเป็นผู้ดำเนินงาน มีงบประมารณ รายได้ ทรัพย์สินและบุคลากรเป็นของตนเอง และคณะผู้บริหารจัดการมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ การกระจายอำนาจการปกครองดังกล่าวก่อให้เกิดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่า การปกครองท้องถิ่น มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนเป็นผู้ดำเนินงานเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

4.3 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ มีสาระสำคัญ คือ

4.3.1 กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจ ยึดหลักการ 3 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ระบบประชาธิปไตย

2. ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากกกว่า โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและเพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน

3. ด้านประสิทธิภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาชนจะได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความโปร่งใส และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น

4.3.2 เป้าหมายของแผนมี 5 ประการ คือ

1. ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 30 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมให้ดำเนินการภายใน 4ปี สำหรับที่ยังไม่พร้อมภายใน 4ปี ให้ดำเนินการภายใน 10 ปี

2. กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่น ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจและหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และในปี พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35

3. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. จัดระบบการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐ ให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ

5. ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่

4.4 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น มอนตากู (Montagu. 1984 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองมาจากการเลือกตั้งโดยอิสระ มีอำนาจอิสระและความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ยังอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ใช่รัฐอิสระ

ร๊อบสัน (Robson. 1953 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองรัฐที่จัดตั้งขึ้นโดยให้มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Righrhts) และมีองค์กรที่จำเป็น (NecessaryOrganization)เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆทั้งนี้อำนาจอิสระในการปกครองตนเองดังกล่าวจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ

คลาร์ก (Clarke.1957 : 87) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองระดับรองของประเทศหรือรัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ จัดตั้งและอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง

วิท (wit. 1967 : 14- 21) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือ กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครอง ร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น รัฐบาลทีมาจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

ฮอลโลเวย์ (Holloway.1951 : 101 - 103) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีจำนวนประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่มีสมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์กรทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนด นโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาลของตนเองได้

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2518 :11 - 13) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตนเอง การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นที่แต่ละประเทศยึดถือ

อุทัย หิรัญโต (2523: 4) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับของรัฐ หรือ กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่างๆตามความเหมาะสม

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นในรูปนักวิชาการต่างๆที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นทั้งทางการเมืองและทางการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยมรอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง สามารถ กำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่า ด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ

4.5 หลักการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การปกครองท้องถิ่นโดยรัฐบาล(Local State Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นรัฐบาลกลางมอบหมายให้หน่วยการปกครองของรัฐปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่น หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นนี้ไม่ได้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (No representative bodies) มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศ ซึ่งได้แก่ จังหวัดและอำเภอ

2. การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหาร(political ant administration decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative bodies) ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายของรัฐและมีฐานะเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่าง เช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล(ประทาน คงฤทธิศึกษากร,2526:3 - 6)ดังนั้น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่จะกล่าวต่อไปนี้ จึงเป็นการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง(Local Self Government)

4.6 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง(Local Government) เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้น ดังนั้น ลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญจึงมี ดังนี้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร,2526: 8)

1. มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

2. มีพื้นที่และระดับ (Aria and Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่จะใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทย มีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

3. มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ (Devolution of Power and Function) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจละหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ นโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ

4. มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคล โดยเอกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อการดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเอง

5. มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่น จะต้องมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้ง คณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการใส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

6. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ เพื่อกำกับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

7. มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจอต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชานส่วนรวม และความมั่นคงแห่งรัฐ

4.7 หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

ถึงแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากกว่าการปกครองโดยรัฐบาลก็ตาม แต่การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นให้เหมาะกับความสามารถและความพร้อมของท้องถิ่นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้ากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบมากเกินไปอาจทำให้การปกครองท้องถิ่นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ฉะนั้น เพื่อให้การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นไปอย่างเหมาะสม จึงควรจะต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ 1.กำลังเงิน 2.กำลังคนและความสามารถของเครื่องมือเครื่องใช้ และ 3.ประโยชน์ของท้องถิ่น (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526: 67 - 68) สำหรับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นกระทำได้ 2 ลักษณะ คือ 1. บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการทั่วไปเพื่อให้ทุกหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบอย่างเดียวกัน เช่น การตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้เป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบเหมือนกัน2. บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการเฉพาะเจาะจงแต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่น เช่นการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ได้มีกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 19) ส่วนขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น พอสรุปได้ดังนี้

1. งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนท้องถิ่น(Environmental Service and Convenience or CommunicalService) เช่น พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างถนน การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะและการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. งานเกี่ยวกับการป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจและงานดับเพลิง เป็นต้น

3. งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่นเป็นต้น

4. งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น(The Trading or Commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนานุบาล การจัดตลาด การจัดบริการเดินรถและกิจการต่างๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539 : 18-19)

4.8 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางการเมือง

เนื่องจาการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีการกระจายอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงได้มีโอกาสเรียนรู้และมีความเข้าใจในระบบการเมือง รู้ถึงการเข้ามีบทบาทหรือส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของพรรคการเมือง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการจัดตั้งและการรวมกลุ่มผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการแสดงออกของประชาชนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเดินขบวน (Demonstration) การนั่งประท้วง (Sit-in) (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 :8) อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงคุณค่าของการควบคุมโดย ประชาชน (popular control) ในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 : 10 -11)

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาประชาธิปไตย

เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีความใกล้ชิดและมีผลกระทบโดยตรงต่อผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น จึงสามารถดึงดูดความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ประกอบกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองหลายอย่างที่ชักนำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เช่น การเลือกตั้งทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รู้วิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหารการเมืองท้องถิ่น และการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้การปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตยให้มีความรอบรู้อย่างแจ่มแจ้งทางการเมือง (Political maturity) อันจะนำไปสู่การสร้างประชาธิปไตยในระดับชาติให้มั่งคงต่อไป (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539:21) ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากแก้วของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (อุทัย หิรัญโต,2523 : 6) และเป็นสถาบันฝึกสอบประชาธิปไตยให้กับประชาชน (school of democracy) (ประทาน คงฤทธิศึกษากร.2526: 11) ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยได้

3. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น

เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง ตั้งแต่ การกำหนดนโยบายและการควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายที่ท้องถิ่นต้องการ ซึ่งโดยทั่วไปทุกท้องถิ่นต่างก็มีความต้องการที่เหมือนกันคือ ต้องการให้ท้องถิ่นของตนเองมีความเจริญก้าวหน้า มีฐานะเศรษฐกิจที่ดีมีความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย ดังนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีภารกิจที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ท้องถิ่น นั่นย่อมแสดงว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (ประทาน คงฤทธิ ศึกษา, 2526:10)

4.9 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่นมาตรา 281-290

มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ท้องถิ่นใดมีลักษะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ ตามกฎหมายบัญญัติ

มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำ เท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ มิได้ในการกำกับดูแลตามวรรคหนึ่ง ให้มีการกำหนดมาตรฐานกลางเพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบโดยไม่กระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจดำเนินงานตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก

มาตรา283องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

ให้มีกฎหมายกำหนแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ รวมทั้งกำหนดระบบตรวจสอบและประเมินผล โดยมีคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีจำนวนเท่ากัน เป็นผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

ให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิด การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ การมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ โดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความยั่งยืนทางกรคลังของรัฐ

ในกรณีที่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว คณะกรรมการตามวรรคสามจะต้องนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปี เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ที่ได้กระทำไปแล้ว ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ

การดำเนินการตามวรรคห้า เมื่อดับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและรายงานรัฐสภาแล้วให้มีผลบังคับได้

มาตรา 284 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจะเป็นข้าราชการ ซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น และจะมีผลประโยชน์ขัดกันกับการดำรงตำแหน่งตามที่กฎหมายบัญญัติมิได้ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในกรณีที่คณะผู้บริหารท้องถิ่นต้องพ้นจากตำแหน่งทั้งคณะ หรือผู้บริหารท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งและจำเป็นต้องมีการแต่งตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็นการชั่วคราว มิให้นำบทบัญญัติวรรคสาม และวรรคหก มาใช้บังคับ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีโครงสร้างการบริหารที่แตกต่างจากที่บัญญัติไว้ในมาตรานี้ ให้กระทำได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

ให้นำบทบัญญัติมาตรา 265 มาตรา 266 มาตรา 267 และมาตรา 268 มาใช้บังคับกับสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น แล้วแต่กรณี ด้วยโดยอนุโลม

มาตรา 285 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป ให้มีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้นั้นพ้นตากตำแหน่ง ทั้งนี้ จำนวนผู้มีสิทธิเข้าชื่อ หลักเกณฑ์และวิธีการเข้าชื่อ การตรวจสอบรายชื่อ และการลงคะแนนเสียง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 286 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่นเพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้จำนวนผู้มีสิทธิเข้าชื่อ หลักเกณฑ์และวิธีการเข้าชื่อ รวมทั้งการตรวจสอบรายชื่อ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 287 ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย

ในกรณีที่การกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นในสาระสำคัญ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องแจ้งข้อมูลรายละเอียดให้ประชาชนทราบก่อนกระทำการเป็นเวลาพอสมควร และในกรณีที่เห็นสมควรหรือได้รับการร้องขอจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นก่อนการกระทำนั้น หรืออาจจัดให้ประชาชนออกเสียงประชามติเพื่อตัดสินใจก็ได้ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชน ในเรื่องการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสาม ให้นำบทบัญญัติมาตรา 168 วรรคหก มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 288 การแต่งตั้งและการให้ข้าราชการและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง ต้องเป็นไปตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น โดยการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีมาตรฐานสอดคล้องกัน และอาจได้รับการพัฒนาร่วมกันหรือสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ รวมทั้งต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรกลางบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นก่อน ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีองค์กรพิทักษ์ระบบคุณธรรมของข้าราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างระบบคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารงานบุคคลทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

คณะกรรมการข้าราชการส่วนท้องถิ่นตามวรรคหนึ่งจะต้องประกอบด้วย ผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนข้าราชการส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีจำนวนเท่ากัน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน และการลงโทษข้าราชการและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 289 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ

การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย

มาตรา 290 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

2. การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

3. การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่

4. การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น

(ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 124 ตอนที่ 47 ก 24 สิงหาคม 2550 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550)

**5. สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย**

**5.1. สภาพทั่วไป**

5.1.1 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้ายอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้กับที่ว่าการอำเภอพระพรหมตั้งอยู่หมู่ที่7บ้านไสมะนาว ตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหมจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยห่างจากที่ว่าการอำเภอพระพรหม ระยะทางโดยประมาณ 15 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ระยะทางโดยประมาณ 20 กิโลเมตร เส้นทางคมนาคมในการติดต่อสื่อสารระหว่างที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย กับศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นถนนลาดยางตลอดเส้นทาง

5.1.2 เนื้อที่องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย มีเนื้อที่ประมาณ 58.904 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 23,689 ไร่

5.1.3 อาณาเขตและภูมิประเทศ

*อาณาเขต*

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลนาสาร อำเภอพระพรหม

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลทางพูน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ และตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลท่าเรือ อำเภอเมือง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลนาพรุและตำบลท้ายสำเภาอำเภอพระพรหม

*ภูมิประเทศ* องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย มีลักษณะภูมิประเทศดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้ายมีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบและราบลุ่มเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับทำการเกษตรเช่นเพาะปลูกเลี้ยงสัตว์ พื้นที่ส่วนหนึ่งของตำบลช้างซ้ายทางด้านทิศตะวันออกเมื่อถึงฤดูฝนน้ำจะท่วมขังที่อยู่อาศัยและพื้นที่การเกษตรทำให้ทรัพย์สิน พืชผลทางการเกษตรและสัตว์เลี้ยงเสียหายเนื่องจากสภาพพื้นที่ราบลุ่มจะรับน้ำจากต้นน้ำจากอำเภอลานสกาและอำเภอร่อนพิบูลย์เมื่อถึงช่วงหน้าแล้งประชาชนจะขาดแคลนน้ำในการอุปโภคบริโภคและขาดแคลนน้ำในการทำการเกษตร

5.1.4 ประชากรและจำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 13 หมู่บ้าน

จำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 3,786 ครัวเรือน

จำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่ 11,734 คน

แยกเป็นชาย 5,784 คน หญิง 5,950 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 199.21 คน/ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยครัวเรือนทั้งสิ้น 3,786 ครัวเรือน

5.1.5 ข้อมูลประชากร/ครัวเรือน/ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **หมู่บ้าน** | **ครัวเรือน** | **จำนวนประชากร** | | |
| **ชาย** | **หญิง** | **รวม** |
| หมู่ที่ 1 บ้านไสม่วง | 445 | 431 | 429 | 860 |
| หมู่ที่ 2 บ้านแพร่ | 358 | 496 | 568 | 1064 |
| หมู่ที่ 3 บ้านสาคูใต้ | 460 | 767 | 807 | 1574 |
| หมู่ที่ 4 บ้านห้วยยูง | 253 | 385 | 380 | 765 |
| หมู่ที่ 5 บ้านเลียบ | 479 | 803 | 851 | 1654 |
| หมู่ที่ 6 บ้านท่าจาม | 61 | 133 | 137 | 270 |
| หมู่ที่ 7 บ้านไสมะนาว | 239 | 415 | 375 | 790 |
| หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งไฟลาม | 152 | 245 | 236 | 481 |
| หมู่ที่ 9 บ้านป่าสัก | 307 | 498 | 515 | 1013 |
| หมู่ที่ 10 บ้านสาคูเหนือ | 232 | 391 | 410 | 801 |
| หมู่ที่ 11 บ้านทุ่งยวน | 206 | 363 | 360 | 723 |
| หมู่ที่ 12 บ้านไสใหญ่ | 305 | 515 | 446 | 961 |
| หมู่ที่ 13 บ้านนาใน | 289 | 342 | 336 | 678 |
| **รวม** | **3,786** | **5,784** | **5,950** | **11,734** |

ที่มาข้อมูล : ข้อมูล ณ เดือน กันยายน พ.ศ.2559

**5.2. สภาพทางเศรษฐกิจ**

**5.2.1** องค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย  สภาพพื้นที่เหมาะสำหรับทำการเกษตร ราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา  พืชไร่  พืชผัก  ไร่นาสวนผสม  ทำสวนยาง  สวนมะพร้าว  ปลูกปาล์ม รับจ้าง  เฉลี่ยรายได้ต่อคนต่อปีของคนในพื้นที่  44,860.31  บาท/คน/ปี  (ข้อมูล จปฐ. ปี 2553) ครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีต่ำกว่า    23,000   บาท  (ตามตัวชี้วัด จปฐ. ปี 2553 ข้อ 30)  มีจำนวน  8  ครัวเรือน   คิดเป็นร้อยละ  0.25 ของครัวเรือนทั้งหมด

5.2.2หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

1. ปั๊มน้ำมัน 5 แห่ง
2. น้ำมันหลอดแก้ว 9 แห่ง
3. โรงงานอุตสาหกรรม 4 แห่ง
4. โรงสีข้าว 10 แห่ง
5. อู่ซ่อมรถยนต์ 10 แห่ง
6. อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ 12 แห่ง
7. ร้านค้า/ร้านค้าข้าว 81 แห่ง
8. ร้านอาหาร 10 แห่ง
9. ร้านเสริมสวย 16 แห่ง
10. โรงแรม 3 แห่ง
11. สนามกีฬาชนโค/ไก่ 2 แห่ง

5.2.3 ตลาด/ตลาดนัด มี 5 แห่ง ได้แก่

1) ตลาดไสมะนาว เปิดทำการ □ ทุกวัน ☑ เฉพาะวันพุธ วันเสาร์

2) ตลาดบ้านสาคูใต้ เปิดทำการ □ ทุกวัน ☑ เฉพาะวันอาทิตย์ วันศุกร์

3) ตลาดบ้านผู้ใหญ่เกษม เปิดทำการ □ ทุกวัน ☑ เฉพาะวันพฤหัสบดี วันอาทิตย์

4) ตลาดวัดเลียบ เปิดทำการ □ ทุกวัน ☑ เฉพาะวันจันทร์ วันพฤหัสบดี

5) ตลาดชาววัง เปิดทำการ □ ทุกวัน☑ เฉพาะวันจันทร์ วันเสาร์

**5.3. สภาพทางสังคม**

5.3.1 ศาสนสถาน

วัด/สำนักสงฆ์ 4 แห่ง

มัสยิด 1 แห่ง

เมรุเผาศพ 3 แห่ง

5.3.2 ผู้นับถือศาสนา

จำนวนผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 97 ของประชากรทั้งหมด

จำนวนผู้นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 3 ของประชากรทั้งหมด

จำนวนผู้นับถือศาสนาอื่นๆ ร้อยละ - ของประชากรทั้งหมด

5.3.2 สถานศึกษา / ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก /แหล่งเรียนรู้

จำนวนสถานศึกษา/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก/แหล่งเรียนรู้ที่อยู่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

ระดับอนุบาล 1 แห่ง

ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษา - แห่ง

ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาและมัธยมต้น - แห่ง

ระดับมัธยมต้นและมัธยมปลาย - แห่ง

ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน 13 แห่ง

จำนวนสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

ระดับอนุบาล - แห่ง

ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษา 3 แห่ง

ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาและมัธยมต้น - แห่ง

ระดับมัธยมต้นและมัธยมปลาย 1 แห่ง

กศน. ตำบลช้างซ้าย 1 แห่ง

จำนวนสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดเอกชน - แห่ง

5.3.3กีฬา นันทนาการ และการพักผ่อน

จำนวนสวนสาธารณะ 1 แห่ง

จำนวนลานกีฬา 7 แห่ง

จำนวนสนามกีฬา - แห่ง

5.3.4 สาธารณสุข

สถานีอนามัย 2 แห่ง

ร้านขายยาโดยเภสัชกร 2 แห่ง

อัตรามีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ 100

โรคที่เกิดขึ้นประจำ โรคไข้เลือดออก

5.3.5การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (พนักงานดับเพลิงเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล จำนวน - คน

พนักงานจ้าง จำนวน 1 คน

อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 72 คน

รถดับเพลิง - คัน

เครื่องดับเพลิงชนิดหาบหาม - ถัง

รถยนต์บรรทุกน้ำ 1 คัน

เรือท้องแบน 1 ลำ

2. สถิติการเกิดเพลิงไหม้ - ครั้ง / 9 ปีที่ผ่านมา

3. สถิติการเกิดอุทกภัย

สถิติการเกิดอุทกภัยที่ได้รับความเสียหายสูงสุด

ผู้เสียชีวิต จำนวน 3 คน/ 9 ปีที่ผ่านมา

ผู้ได้รับบาดเจ็บ จำนวน - คน/ 9 ปีที่ผ่านมา

ทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหาย จำนวน 7,259,676.50 บาท (ข้อมูลสำนักงานเกษตรอำเภอพระพรหม ปี 2548)

4. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ป้อมยามตำรวจ 1 แห่งมีชุดรักษาความสงบประจำหมู่บ้าน (ชรบ.)

**5.4 ระบบบริการพื้นฐาน**

http://www.changsai.go.th/images/next.gif  ถนน  
                         เส้นทางคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้ายมีถนนเชื่อมโยงระหว่างหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนดินและลูกรัง  
         - ถนนลาดยาง  1 สาย  ประมาณการความยาว   1,600      เมตร  
         - ถนนคอนกรีต 16  สาย ประมาณการความยาว 3,763      เมตร  
         - ถนนหินคลุก  15  สาย  ประมาณการความยาว 11,446   เมตร   
  
           http://www.changsai.go.th/images/next.gif  สะพาน   
                    จำนวนสะพานคอนกรีต    17   แห่ง  
         - จำนวนสะพานเหล็ก            -    แห่ง  
         - จำนวนสะพานไม้                -    แห่ง  
         - จำนวนสะพานอื่นๆ (ท่อเหลี่ยม)          25   แห่ง   
  
           http://www.changsai.go.th/images/next.gif  แหล่งน้ำ   
           แหล่งน้ำธรรมชาติ   
         - ลำน้ำ                          17            แห่ง  
         - บึงหนอง                    10            แห่ง  
         - คลอง                           4            แห่ง   
           http://www.changsai.go.th/images/next.gif  แหล่งน้ำสร้างขึ้น   
         - ฝาย                              7            แห่ง  
         - บ่อน้ำตื้น                1,572       แห่ง  
         - บ่อบาดาล/บ่อโยก      21           แห่ง  
         - ประปาหมู่บ้าน           6            แห่ง  
  
           http://www.changsai.go.th/images/next.gif การขนส่ง   
        - จำนวนสถานีขนส่ง        -             แห่ง  
         - จำนวนสถานีรถไฟ         -            แห่ง  
         - จำนวนสนามบิน            -             แห่ง  
         - จำนวนท่าเรือของรัฐ     -             แห่ง  
         - จำนวนท่าเรือของเอกช  -             แห่ง   
         - การเดินทางเข้าสู่พื้นที่ได้โดย        รถยนต์      
         
           http://www.changsai.go.th/images/next.gif การโทรคมนาคม/สื่อสาร   
             โทรศัพท์สาธารณะ  12   แห่ง  
         - ไปรษณีย์เอกชน     1             แห่ง   
         - จำนวนสถานที่บริการอินเตอร์เน็ต   1          แห่ง   
         - จำนวนสถานีวิทยุ /วิทยุชุมชน        -            แห่ง   
         - สถานีโทรทัศน์ที่สามารถรับชมได้โดยใช้เสาอากาศ (ไม่รวมถึงจานรับสัญญาณดาวเทียมหรือเคเบิลทีวี) คิดเป็น  100  เปอร์เซ็นต์ของพื้นที้นที่   
             - ช่อง  3           100   เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่   
             - ช่อง  5            100   เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่   
             - ช่อง  7            100   เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่   
             - ช่อง  9        100   เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่   
             - ช่อง  11     100  เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่   
              - ITV           100   เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่   
                    วิทยุสามารถรับสัญญาณได้ (AM /FM)  เป็น  100  เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่  
  
          http://www.changsai.go.th/images/next.gif ประปา   
        - จำนวนประปาหมู่บ้านมีทั้งหมด        6          แห่ง  
         - จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้   540  ครัวเรือน (คิดเป็นร้อยละ 17.73 ของครัวเรือนทั้งหมด)  
         - จำนวนแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตประปา   6    แห่ง   
         - ระบบประปาสามารถใช้ได้ตลอดปี

**6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

6.1 งานวิจัยในประเทศ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ เป็นงานวิจัยที่มีเป้าหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงลักษณะการบริการ และบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ทำการศึกษาวิจัยจำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงานให้ตรงกับความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริงและเพื่อให้เกิดแจ่มชัดในปัญหาดังกล่าว

องค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2537 ไม่นานนัก จึงมีผู้ทำการศึกษาวิจัยน้อย ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงขอเสนอผลงานวิจัยที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ซึ่งได้แก่

อรรถพล ครุฑเวโช (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการมากที่สุด และพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการน้อยที่สุด เพศ รายได้ของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ส่วนอายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

ชนะ กล้าชิงชัย (2541: 58-61) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ จากกลุ่มตัวอย่าง 211 คน หาค่าวิเคราะห์ t-Test,f-Test ผลการศึกษาพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541: 68-70) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในบริการ แยกตามองค์ประกอบรายได้ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรองลงมาคือด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านที่ให้บริการปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานของสำนักงานอำเภอปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร ระยะทาง จากบ้านถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอ ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการของสำนักทะเบียนแห่งนี้

กิตตินันท์ อรรถบท (2542 : 88- 91) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง273 คน พบว่า ประขาชนในเขตสุขาภิบาลทั้ง 2 แห่ง ร้อยละ 63.70 มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับล่าง ร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 13.60มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ตัวแปรประเภทสุขาภิบาล ที่อยู่อาศัย รายได้ ระดับการศึกษา เขตตำบลที่อยู่อาศัย การติดต่อความสัมพันธ์กับสุขาภิบาล การสนใจข่าวสารและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรด้านเพศ อายุ และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์. (2542: 56- 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายได้ พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาของรับบริการและความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนและบัตรของผู้มารับบริการ

ประดับ นวลละออง(2542:56 - 60) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา. จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคือ รายได้ ส่วนตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการรับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

วิรุฬ พรรณเวที.(2542: 56-59) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอสิชล จังหวัดแม่ฮ่องสอน. จากกลุ่มตัวอย่าง 160 คน ไม่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 43.8

ศิริชัย อัมพวา (2542: 60-62) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 103 คน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย 2.752 ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบลและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี(2543: 50 - 52) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารทะเบียนกรมการปกครอง. โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง 154 คน แบบบังเอิญและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 154 ราย พบว่า ในภาพรวมประชาชนพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลในระดับค่อนข้างสูง(X=2.90) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่มีระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

วราภรณ์ ทวีวุฒิทรัพย์และคณะ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลอานันทมหิดล ศึกษาในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 57.6 พึงพอใจมากต่อการบริการของโรงพยาบาล ผู้รับบริการร้อยละ 39.7 พึงพอใจปานกลาง จากร้อยละของความพึงพอใจมากและพึงพอใจปานกลางรวมกันได้อัตราความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.3 ปัจจัยที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ตอบว่าพึงพอใจปานกลางคือการจัดการระบบบริการ ร้อยละ 55.2 ค่าบริการร้อยละ 55.4 การจัดและดูแลสถานที่ร้อยละ 51.7 การบริการผู้ป่วยใน ร้อยละ 52.4 จากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่าปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกล่าวโดยรวมคือ เมื่อการบริการในด้านต่างๆ ดีกว่า น่าจะทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้น ยกเว้นปัจจัยด้านการจัดและดูแลสถานที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สวาท หน่อจันทร์(2543: 51- 54) ศึกษา ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขัง เรือนจำกลางอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการการให้เยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ รองลงมา คือ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และชั้นของผู้ต้องขัง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543: 49- 52) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สุภชัย คามวัลย์. (2544 : 48 -51) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง Mean = 2.91และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สถาพร สุดเสนาะ (2544: 70-74) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 100 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ทุกด้านกล่าวคือ ในด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การศึกษา ส่วนเพศอายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544: 67- 73) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การริหารส่วนตำบลเกะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 175 คน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขอององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความพึงพอใจ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการสาธารณะเรื่องถังขยะที่ว่างไว้ตามจุดต่าง ๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา ประชาชนยังมีความพึงพอใจระดับต่ำ

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล (2544: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยใช้แบบสอบถาม และเครื่องมือในการวิจัย Chi – Squares จากกลุ่มตัวอย่าง 375 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการระดับมาก ด้านการประสานงานในระดับมาก และยังพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ภัควดี แก้วคูณ (2544: 54 - 55) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร:ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี. จำนวน 250 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)   
t-test และ f-test ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

ธีระ อัครมาส (2545: 59 -73) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส 13 ด้าน ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลรือเสาะ ปี 2545 จำนวน 106 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-testและ f-test ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ใน อายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริการ และตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการ พบว่าปัญหาของการให้บริการภายในสำนักงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการ เช่น การไม่ได้รับความเสมอภาคในการบริการ การบริการที่ล่าช้า และการใช้ภาษาที่ในการสื่อสารไม่ตรง

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546: 58-65) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคมได้แก่ ประสบการณ์ในการรับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Montagu (1984 : 574) ประมวลผลงานวิจัยสรุปให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองที่ได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถใช้ได้โดยปลอดภัยจากการควบคุมของส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ อยู่ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่อย่างใด

Day,Frederic and BoonlertLeopropai(1977: 49-50) ได้วิจัยพฤติกรรมในการใช้บริการสุขภาพอนามัยที่จังหวัดสุพรรณบุรี เดือนธันวาคม ค.ศ. 1977 โดยรวบรวมข้อมูลจาก 4 แห่ง   
คือ สถิติระดับอำเภอ 643 ราย ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 108 ราย การสำรวจในหมู่บ้าน 2110 รายผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำเภอ และโรงพยาบาลประจำจังหวัด 271 ราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนจะเลือกใช้แหล่งบริการที่อยู่ใกล้ตัวมากที่สุดก่อน เมื่อมีอาการเจ็บป่วยมีเพียงส่วนน้อยที่เข้ามาใช้บริการในสถานบริการของรัฐในกรุงเทพฯ โดยไม่ใช้บริการของรัฐในท้องถิ่นก่อน ซึ่งแสดงว่าเวลาที่ใช้ในการเดินทางมีผลต่อผู้ใช้บริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ (อ้างในไพโรจน์ พานิชกุล,2534:10)

Michael R. Fitzgeral and Robetr F. Dunrant (1980 : 74) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัว แปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ ความยากจน และคนแก่มักถูกมองว่าต้นถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว ,คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้มามีส่วนร่วมในการใช้บริการ (พิเชษฐ สุดเดือน,2544: 29)

**บทที่ 3**

**วิธีดำเนินการประเมิน**

การประเมินผลความพึงพอใจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดดังนี้

**1.ประเด็นในการสำรวจ มี 4 ประเด็น คือ**

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

**2. ประชากร**

จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎร์ ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย ณ เดือน กันยายน 2559 มีประชากรทั้งหมด 11,734 คน แยกเป็นชายจำนวน 5,784 คน หญิงจำนวน 5,950 คน มีครัวเรือนจำนวน 3,786 ครัวเรือนประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหมจังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560

**3. กลุ่มตัวอย่าง**

1. กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้ายระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560 จำนวน 387 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .05 (e = .05) ดังนี้

n = N

1 + Ne2

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า n = 11,734

1+11,734 (.05)2

= 387 คน

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560 จำนวน 387 คนจากจำนวนประชากรทั้งหมด 11,734 คน

**4. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559) ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย ครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยประเภทของการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ จำนวนครั้งที่มารับบริการและสิ่งที่พึงพอใจในการขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ เป็นการถามถึงความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราชประกอบด้วยข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านช่องทางการให้บริการ

แบบสอบถามตอนที่ 2 นี้ในแต่ละข้อย่อยจะกำหนดข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ มาให้ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาข้อความที่ให้นั้นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการนั้นมากน้อยเพียงใด

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ประกอบด้วยสิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ และปัญหาในการให้บริการที่พบเห็น

**5. การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. คณะผู้ประเมินรวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2559 – 30 กันยายน 2560 จากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. คณะผู้ประเมินได้ลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลด้วยตนเอง

3. หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

**6. การวิเคราะห์ข้อมูล**

หลังจากที่รวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจมาแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windowsดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าความถี่และร้อยละ

2. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (%)โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกมาเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**บทที่ 4**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหมจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ประเมินได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเภทของการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ จำนวนครั้งที่มารับบริการและสิ่งที่พึงพอใจในการขอรับบริการ

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย แยกตามการให้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย แยกตามประเภทงาน

4.3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

**4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของการขอใช้บริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเภทบริการ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ด้านรายได้หรือภาษีภาษีบำรุงท้องที่ | 74 | 19.10 |
| ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) | 53 | 13.70 |
| ด้านการศึกษา | 119 | 30.70 |
| ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 64 | 16.50 |
| ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 39 | 10.10 |
| ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) | 38 | 9.80 |
| **รวม** | **387** | **100** |

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภทด้านการศึกษา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมา คือด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามเพศ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เพศ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ชาย | 191 | 49.40 |
| หญิง | 196 | 50.60 |
| **รวม** | **387** | **100** |

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการครั้งนี้ จำนวนเพศหญิงจะมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 ส่วนเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามอายุ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **อายุ** | | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
|  | ต่ำกว่า 20 ปี | 10 | 2.60 |
|  | 21 -30 ปี | 59 | 15.20 |
|  | 31 - 40 ปี | 144 | 37.20 |
|  | 40 ปี ขึ้นไป | 174 | 45.00 |
| **รวม** | | **387** | **100** |

กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดมีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 อายุระหว่าง   
21 - 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามสถานภาพ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สถานภาพสมรส** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| โสด | 92 | 23.80 |
| สมรส | 259 | 66.90 |
| หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ | 36 | 9.30 |
| **รวม** | **387** | **100** |

ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่สมรสแล้วจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด จำนวน 36 คน   
คิดเป็นร้อยละ 9.30

**ตารางที่ 5** จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามระดับการศึกษา

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับการศึกษา** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน | 58 | 15.00 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 121 | 31.30 |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 78 | 20.20 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 55 | 14.20 |
| ปริญญาตรี | 66 | 17.10 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 9 | 2.30 |
| **รวม** | **387** | **100** |

ผู้มาขอรับบริการจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20ระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15. 00 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

**ตารางที่ 6** จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามอาชีพ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **อาชีพ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | 51 | 13.20 |
| ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท | 90 | 23.30 |
| เกษตรกร / ประมง | 56 | 14.50 |
| ค้าขาย / อาชีพอิสระ | 65 | 16.80 |
| นักเรียน / นักศึกษา | 14 | 3.60 |
| รับจ้างทั่วไป | 79 | 20.40 |
| แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | 11 | 2.80 |
| ว่างงาน | 21 | 5.40 |
| **รวม** | **387** | **100** |

ผู้มารอรับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 ค้าขาย / อาชีพอิสระ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 อาชีพเกษตรกร / ประมง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ว่างงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ3.60 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

**ตารางที่ 7** จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **จำนวนครั้งที่มารับบริการ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| 1 -5 ครั้ง/ปี | 300 | 77.50 |
| 6 - 10 ครั้ง/ปี | 80 | 20.70 |
| 11 – 15 ครั้ง/ปี | 7 | 1.80 |
| **รวม** | **387** | **100** |

จำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการมาใช้บริการมากที่สุดคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 จำนวน 11 – 15 ครั้ง/ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

**ตารางที่ 8** จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามสิ่งที่พึงพอใจในการมารับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สิ่งที่พึงพอใจมากที่สุด** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ขั้นตอนการให้บริการ | 95 | 24.50 |
| ช่องทางการให้บริการ | 59 | 15.30 |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 164 | 42.40 |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | 69 | 17.80 |
| **รวม** | **387** | **100** |

สิ่งที่ผู้มาขอรับบริการพึงพอใจมากที่สุดในการมาใช้บริการมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 สิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และช่องทางการให้บริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30

**4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย**

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.65 | 0.441 | 93.00 | มากที่สุด |
| 1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ | 4.62 | 0.45 | 92.40 | มากที่สุด |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน | 4.63 | 0.477 | 92.60 | มากที่สุด |
| 1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม | 4.62 | 0.523 | 92.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.63** | **0.472** | **92.60** | **มากที่สุด** |

ภาพรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ ,การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40)

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 2.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 4.67 | 0.493 | 93.40 | มากที่สุด |
| 2.2 การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส | 4.61 | 0.54 | 92.20 | มากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดย  ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.60 | 0.54 | 92.00 | มากที่สุด |
| 2.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ  และพร้อมให้บริการ | 4.70 | 0.504 | 94.00 | มากที่สุด |
| 2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่  (ไม่รับสินบน) | 4.62 | 0.528 | 92.40 | มากที่สุด |
| 2.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ | 4.68 | 0.506 | 93.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.65** | **0.519** | **93.00** | **มากที่สุด** |

ภาพรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) รองลงมา คือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดย ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 3.1 สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.66 | 0.498 | 93.20 | มากที่สุด |
| 3.2 ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ | 4.66 | 0.489 | 93.20 | มากที่สุด |
| 3.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ | 4.68 | 0.431 | 93.60 | มากที่สุด |
| 3.4 การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก | 4.66 | 0.506 | 93.20 | มากที่สุด |
| 3.5 การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก | 4.67 | 0.463 | 93.40 | มากที่สุด |
| 3.6 ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 4.58 | 0.503 | 91.60 | มากที่สุด |
| 3.7 การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ | 4.58 | 0.504 | 91.60 | มากที่สุด |
| 3.8 สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.65 | 0.431 | 93.00 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.64** | **0.478** | **92.80** | **มากที่สุด** |

ภาพรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) รองลงมา คือ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ,ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ ,การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ93.00) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ,การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ91.60) ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านช่องทางการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 4.1 การให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต | 4.66 | 0.432 | 93.20 | มากที่สุด |
| 4.2 การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ | 4.73 | 0.379 | 94.60 | มากที่สุด |
| 4.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ | 4.63 | 0.479 | 92.60 | มากที่สุด |
| 4.4 การให้บริการในเวลาราชการ | 4.56 | 0.485 | 91.20 | มากที่สุด |
| 4.5 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย | 4.64 | 0.499 | 92.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.64** | **0.455** | **92.80** | **มากที่สุด** |

ภาพรวมในด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.60) รองลงมา คือการให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) และการให้บริการนอกเวลาราชการ   
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) การให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้ายแยกตามด้านต่าง ๆ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านที่ประเมิน** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.63 | 0.472 | 92.60 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.65 | 0.519 | 93.00 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.64 | 0.478 | 92.80 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.64 | 0.455 | 92.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.64** | **0.483** | **92.80** | **มากที่สุด** |

ภาพรวมในด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ93.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก,   
ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60)

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย แยกตามประเภทงาน**

**ตารางที่ 14** ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย แยกตามประเภทงาน

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานที่ประเมิน** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ | 4.64 | 0.546 | 92.80 | มากที่สุด |
| ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) | 4.65 | 0.442 | 93.00 | มากที่สุด |
| ด้านการศึกษา | 4.63 | 0.500 | 92.60 | มากที่สุด |
| ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 4.65 | 0.382 | 93.00 | มากที่สุด |
| ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.62 | 0.376 | 92.40 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล(การจัดเก็บขยะมูลฝอย) | 4.66 | 0.505 | 93.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.64** | **0.483** | **92.80** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานด้านต่าง ๆ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) โดยด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล(การจัดเก็บขยะมูลฝอย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 92.20) รองลงมาคือด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ,ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65   
(ร้อยละ93.00) ด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80)   
 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40)

1. **ด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่**

**ตารางที่ 15** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานที่ประเมิน** | **ค่าเฉลี่ย(Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.66 | 0.539 | 93.20 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.54 | 0.586 | 90.80 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.68 | 0.549 | 93.60 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.68 | 0.497 | 93.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.64** | **0.546** | **92.80** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68   
(ร้อยละ 93.60) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80)

**ตารางที่ 16** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน  และมีความคล่องตัว | 4.77 | 0.424 | 95.40 | มากที่สุด |
| 1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ | 4.69 | 0.521 | 93.80 | มากที่สุด |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน | 4.64 | 0.587 | 92.80 | มากที่สุด |
| 1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียม | 4.55 | 0.622 | 91.00 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.66** | **0.539** | **93.20** | มากที่สุด |

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) รองลงมาคือความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) และการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ   
อย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (ร้อยละ 91.00)

**ตารางที่ 17** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 4.66 | 0.531 | 93.20 | มากที่สุด |
| 1. การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส | 4.50 | 0.603 | 90.00 | มาก |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.49 | 0.602 | 89.80 | มาก |
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ | 4.53 | 0.602 | 90.60 | มากที่สุด |
| 1. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่   (ไม่รับสินบน) | 4.49 | 0.579 | 89.80 | มาก |
| 1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ | 4.54 | 0.601 | 90.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.54** | **0.586** | **90.80** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถในการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54   
 (ร้อยละ 90.80) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53   
(ร้อยละ 90.00) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (ร้อยละ 90.00) และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ,ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่  
 (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (ร้อยละ 89.80)

**ตารางที่ 18** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.62 | 0.59 | 92.40 | มากที่สุด |
| 1. ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ | 4.69 | 0.572 | 93.80 | มากที่สุด |
| 1. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ | 4.72 | 0.537 | 94.40 | มากที่สุด |
| 1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ | 4.69 | 0.595 | 93.80 | มากที่สุด |
| 1. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก | 4.66 | 0.531 | 93.20 | มากที่สุด |
| 1. ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.65 | 0.56 | 93.00 | มากที่สุด |
| 1. การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ | 4.64 | 0.563 | 92.80 | มากที่สุด |
| 1. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.73 | 0.447 | 94.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.68** | **0.549** | **93.60** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้มากที่สุด   
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.60) รองลงมา คือคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62   
(ร้อยละ 92.40)

**ตารางที่ 19** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านช่องทางการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. การให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต | 4.72 | 0.454 | 94.40 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ | 4.77 | 0.424 | 95.40 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการนอกเวลาราชการ | 4.68 | 0.526 | 93.60 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการในเวลาราชการ | 4.61 | 0.492 | 92.20 | มากที่สุด |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย | 4.62 | 0.590 | 92.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.68** | **0.497** | **93.60** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่มากที่สุด   
 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) รองลงมา คือ การให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต   
 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68   
(ร้อยละ 93.60) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) และการให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20)

1. **ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)**

**ตารางที่ 20** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานที่ประเมิน** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.63 | 0.366 | 92.60 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.64 | 0.500 | 92.80 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.65 | 0.425 | 93.00 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.68 | 0.461 | 93.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.65** | **0.442** | **93.00** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68   
(ร้อยละ 93.60) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ93.00) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64(ร้อยละ 92.80) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60)

**ตารางที่ 21** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. 1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.67 | 0.320 | 93.40 | มากที่สุด |
| 1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ | 4.59 | 0.320 | 91.80 | มากที่สุด |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน | 4.63 | 0.379 | 92.60 | มากที่สุด |
| 1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียม | 4.62 | 0.445 | 92.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.63** | **0.366** | **92.60** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในข้อ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (ร้อยละ 91.80)

**ตารางที่ 22** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 4.72 | 0.495 | 94.40 | มากที่สุด |
| 1. การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส | 4.57 | 0.537 | 91.40 | มากที่สุด |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.53 | 0.541 | 90.60 | มากที่สุด |
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ | 4.75 | 0.434 | 95.00 | มากที่สุด |
| 1. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่   (ไม่รับสินบน) | 4.57 | 0.537 | 91.40 | มากที่สุด |
| 1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ | 4.72 | 0.455 | 94.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.64** | **0.500** | **92.80** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) รองลงมา คือความรู้ความสามารถในการให้บริการ ,จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส ,ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53   
(ร้อยละ 90.60)

**ตารางที่ 23** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.79 | 0.409 | 95.80 | มากที่สุด |
| 1. ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ | 4.63 | 0.427 | 92.60 | มากที่สุด |
| 1. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ | 4.61 | 0.295 | 92.20 | มากที่สุด |
| 1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ | 4.70 | 0.463 | 94.00 | มากที่สุด |
| 1. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก | 4.75 | 0.434 | 95.00 | มากที่สุด |
| 1. ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.55 | 0.434 | 91.00 | มากที่สุด |
| 1. การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ | 4.54 | 0.445 | 90.80 | มากที่สุด |
| 1. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.62 | 0.495 | 92.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.65** | **0.425** | **93.00** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในข้อสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) รองลงมา คือ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน   
เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (ร้อยละ 91.00)

**ตารางที่ 24** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการของด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านช่องทางการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. การให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต | 4.72 | 0.495 | 94.40 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ | 4.81 | 0.395 | 96.20 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการนอกเวลาราชการ | 4.66 | 0.517 | 93.20 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการในเวลาราชการ | 4.54 | 0.463 | 90.80 | มากที่สุด |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย | 4.65 | 0.434 | 93.00 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.68** | **0.461** | **93.60** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) รองลงมาคือการให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ตมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20)   
มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) และการให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80)

1. **ด้านการศึกษา**

**ตารางที่ 25** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

ด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานที่ประเมิน** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.63 | 0.510 | 92.60 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.55 | 0.529 | 91.00 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.66 | 0.499 | 93.20 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.68 | 0.459 | 93.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.63** | **0.500** | **92.60** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63   
(ร้อยละ 92.60) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.55 (ร้อยละ 91.00)

**ตารางที่ 26** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านการศึกษา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.65 | 0.480 | 93.00 | มากที่สุด |
| 1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ | 4.62 | 0.504 | 92.40 | มากที่สุด |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน | 4.63 | 0.519 | 92.60 | มากที่สุด |
| 1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม | 4.63 | 0.535 | 92.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.63** | **0.510** | **92.60** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของด้านการศึกษาแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ,การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60)  
 และความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40)

**ตารางที่ 27** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านการศึกษา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 4.67 | 0.489 | 93.40 | มากที่สุด |
| 1. การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส | 4.53 | 0.534 | 90.60 | มากที่สุด |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.49 | 0.550 | 89.80 | มาก |
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ | 4.55 | 0.533 | 91.00 | มากที่สุด |
| 1. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) | 4.50 | 0.535 | 90.00 | มาก |
| 1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ | 4.56 | 0.531 | 91.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.55** | **0.529** | **91.00** | **มาก**ที่สุด |

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถในการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67   
(ร้อยละ 93.40) รองลงมา คือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56   
(ร้อยละ 91.20) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55   
(ร้อยละ 91.00) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (ร้อยละ 90.60) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (ร้อยละ 90.00) และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (ร้อยละ 89.80)

**ตารางที่ 28** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านการศึกษา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.68 | 0.503 | 93.60 | มากที่สุด |
| 1. ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ | 4.74 | 0.478 | 94.80 | มากที่สุด |
| 1. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ | 4.76 | 0.464 | 95.20 | มากที่สุด |
| 1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ | 4.63 | 0.535 | 92.60 | มากที่สุด |
| 1. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก | 4.64 | 0.500 | 92.80 | มากที่สุด |
| 1. ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.53 | 0.534 | 90.60 | มากที่สุด |
| 1. การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ | 4.55 | 0.533 | 91.00 | มากที่สุด |
| 1. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.73 | 0.445 | 94.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.66** | **0.499** | **93.20** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) รองลงมา คือ ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.80) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.60) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55   
(ร้อยละ 91.00) และข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53   
(ร้อยละ 90.60)

**ตารางที่ 29** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการของด้านการศึกษา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านช่องทางการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. การให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต | 4.74 | 0.441 | 94.80 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ | 4.83 | 0.376 | 96.60 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการนอกเวลาราชการ | 4.67 | 0.489 | 93.40 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการในเวลาราชการ | 4.46 | 0.501 | 89.20 | มากที่สุด |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย | 4.72 | 0.486 | 94.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.68** | **0.459** | **93.68** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 29 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของด้านการศึกษาแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในข้อการให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) รองลงมา คือการให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74   
(ร้อยละ 94.80) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) การให้บริการนอกเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) และการให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (ร้อยละ 89.20)

1. **ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

**ตารางที่ 30** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| งานที่ประเมิน | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.60 | 0.378 | 92.00 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.75 | 0.353 | 95.00 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.62 | 0.393 | 92.40 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.61 | 0.400 | 92.20 | มากที่สุด |
| รวม | **4.65** | **0.382** | **93.00** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 30 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย   
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00)

**ตารางที่ 31** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.55 | 0.436 | 91.00 | มากที่สุด |
| 1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ | 4.61 | 0.294 | 92.20 | มากที่สุด |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน | 4.64 | 0.366 | 92.80 | มากที่สุด |
| 1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม | 4.58 | 0.417 | 91.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.60** | **0.378** | **92.00** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 31 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในข้อความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) รองลงมาคือ ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ 91.60) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (ร้อยละ 91.00)

**ตารางที่ 32** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 4.70 | 0.436 | 94.00 | มากที่สุด |
| 1. การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส | 4.72 | 0.453 | 94.40 | มากที่สุด |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.72 | 0.453 | 94.40 | มากที่สุด |
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ | 4.87 | 0.175 | 97.40 | มากที่สุด |
| 1. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) | 4.68 | 0.427 | 93.60 | มากที่สุด |
| 1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ | 4.79 | 0.175 | 95.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.75** | **0.353** | **95.00** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 32 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส ,เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่   
(ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60)

**ตารางที่ 33** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.62 | 0.417 | 92.40 | มากที่สุด |
| 1. ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ | 4.67 | 0.436 | 93.40 | มากที่สุด |
| 1. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ | 4.68 | 0.333 | 93.60 | มากที่สุด |
| 1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ | 4.63 | 0.380 | 92.60 | มากที่สุด |
| 1. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก | 4.64 | 0.366 | 92.80 | มากที่สุด |
| 1. ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.55 | 0.417 | 91.00 | มากที่สุด |
| 1. การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ | 4.49 | 0.427 | 89.80 | มาก |
| 1. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.64 | 0.366 | 92.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.62** | **0.393** | **92.40** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 33 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) รองลงมา คือ ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก ,สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64   
(ร้อยละ 92.80) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55   
(ร้อยละ 91.00) และการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49   
(ร้อยละ 89.80)

**ตารางที่ 34** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านช่องทางการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. การให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต | 4.63 | 0.380 | 92.60 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ | 4.68 | 0.333 | 93.60 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการนอกเวลาราชการ | 4.56 | 0.436 | 91.20 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการในเวลาราชการ | 4.57 | 0.460 | 91.40 | มากที่สุด |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย | 4.63 | 0.393 | 92.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.61** | **0.400** | **92.20** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 34 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในข้อการให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) รองลงมา คือ การให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต ,มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) การให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56   
(ร้อยละ 91.20)

1. **ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

**ตารางที่ 35** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานที่ประเมิน** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.56 | 0.331 | 91.20 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.70 | 0.403 | 94.00 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.63 | 0.391 | 92.60 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.57 | 0.354 | 91.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.62** | **0.376** | **92.40** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 35 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20)

**ตารางที่ 36** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.59 | 0.468 | 91.80 | มากที่สุด |
| 1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ | 4.62 | 0.270 | 92.40 | มากที่สุด |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน | 4.47 | 0.160 | 89.40 | มากที่สุด |
| 1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม | 4.57 | 0.427 | 91.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.56** | **0.331** | **91.20** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 36 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (ร้อยละ 91.80) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (ร้อยละ 89.40)

**ตารางที่ 37** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 4.54 | 0.505 | 90.80 | มากที่สุด |
| 1. การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส | 4.69 | 0.456 | 93.80 | มากที่สุด |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.74 | 0.409 | 94.80 | มากที่สุด |
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ | 4.82 | 0.223 | 96.40 | มากที่สุด |
| 1. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) | 4.67 | 0.456 | 93.40 | มากที่สุด |
| 1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ | 4.76 | 0.366 | 95.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.70** | **0.403** | **94.00** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 37 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) รองลงมา คือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.80) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80)

**ตารางที่ 38** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.62 | 0.456 | 92.40 | มากที่สุด |
| 1. ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ | 4.65 | 0.456 | 93.00 | มากที่สุด |
| 1. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ | 4.67 | 0.366 | 93.40 | มากที่สุด |
| 1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ | 4.55 | 0.366 | 91.00 | มากที่สุด |
| 1. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก | 4.67 | 0.339 | 93.40 | มากที่สุด |
| 1. ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.59 | 0.427 | 91.80 | มากที่สุด |
| 1. การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ | 4.69 | 0.409 | 93.80 | มากที่สุด |
| 1. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.57 | 0.307 | 91.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.63** | **0.391** | **92.60** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 38 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) รองลงมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ,การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67   
(ร้อยละ 93.40) ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ92.40) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (ร้อยละ91.80) และสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40)

**ตารางที่ 39** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านช่องทางให้บริการของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านช่องทางการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. การให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต | 4.48 | 0.223 | 89.60 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ | 4.67 | 0.339 | 93.40 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการนอกเวลาราชการ | 4.55 | 0.307 | 91.00 | มากที่สุด |
| 1. การให้บริการในเวลาราชการ | 4.54 | 0.409 | 90.80 | มากที่สุด |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย | 4.62 | 0.493 | 92.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.57** | **0.354** | **91.44** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 39 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40)การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (ร้อยละ 91.00) การให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) และการให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 (ร้อยละ 89.60)

1. **ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)**

**ตารางที่ 40** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานที่ประเมิน** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.69 | 0.487 | 93.80 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.70 | 0.551 | 94.00 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.62 | 0.497 | 92.40 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.63 | 0.475 | 92.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.66** | **0.505** | **93.20** | มากที่สุด |

จากตารางที่ 40 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40)

**ตารางที่ 41**  ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล(การจัดเก็บขยะมูลฝอย)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.66 | 0.431 | 93.20 | มากที่สุด |
| 1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ | 4.56 | 0.490 | 91.20 | มากที่สุด |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน | 4.79 | 0.474 | 95.80 | มากที่สุด |
| 1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม | 4.74 | 0.554 | 94.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.69** | **0.487** | **93.80** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 41 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในข้อความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.80) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) และความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20)

**ตารางที่ 42** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| * 1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 4.72 | 0.503 | 94.40 | มากที่สุด |
| 2.2 การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส | 4.67 | 0.603 | 93.40 | มากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.61 | 0.547 | 92.20 | มากที่สุด |
| 2.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ | 4.68 | 0.574 | 93.60 | มากที่สุด |
| 2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) | 4.81 | 0.515 | 96.20 | มากที่สุด |
| 2.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ | 4.71 | 0.565 | 94.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.70** | **0.551** | **94.00** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 42 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในข้อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่   
(ไม่รับสินบน)มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.20) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68   
(ร้อยละ 93.60) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20)

**ตารางที่ 43** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| * 1. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.65 | 0.554 | 93.00 | มากที่สุด |
| * 1. ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ | 4.55 | 0.554 | 91.00 | มากที่สุด |
| * 1. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ | 4.62 | 0.437 | 92.40 | มากที่สุด |
| * 1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ | 4.74 | 0.554 | 94.80 | มากที่สุด |
| * 1. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก | 4.67 | 0.414 | 93.40 | มากที่สุด |
| * 1. ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.63 | 0.503 | 92.60 | มากที่สุด |
| * 1. การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ | 4.54 | 0.515 | 90.80 | มากที่สุด |
| * 1. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.59 | 0.446 | 91.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.62** | **0.497** | **92.40** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 43 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.80) รองลงมา คือ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (ร้อยละ 91.80) และความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (ร้อยละ 91.00)

**ตารางที่ 44** ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านช่องทางให้บริการของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ**  **ด้านช่องทางการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| * 1. การให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต | 4.68 | 0.471 | 93.60 | มากที่สุด |
| * 1. การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ | 4.62 | 0.393 | 92.40 | มากที่สุด |
| * 1. การให้บริการนอกเวลาราชการ | 4.64 | 0.490 | 92.80 | มากที่สุด |
| * 1. การให้บริการในเวลาราชการ | 4.64 | 0.446 | 92.80 | มากที่สุด |
| * 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย | 4.58 | 0.574 | 91.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.63** | **0.475** | **92.60** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 44 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ตมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) รองลงมา คือการให้บริการนอกเวลาราชการ ,การให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) และมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ 91.60)

**4.3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ**

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ดังนี้

**ปัญหา**

1. ประชาชนไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเท่าที่ควร

2. ประชาชนไม่สะดวกและไม่มีเวลามาชำระภาษี

**ข้อเสนอแนะ**

1. ควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ในเบื้องต้นและควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบ ทุกครัวเรือน

2. องค์การบริหารตำบลควรมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน

3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการจัดทำ อบต.เคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน เพื่อรับชำระภาษี และเพื่อให้ความรู้ด้านภาษีแก่ประชาชนหรือเพิ่มช่องทางการชำระภาษี เช่น สามารถชำระผ่านทางธนาคารได้

**บทที่ 5**

**สรุปผลและข้อเสนอแนะ**

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย ตลอดจนการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้ายต่อไป โดยการประเมินครั้งนี้ ดำเนินการโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามครบทั้งหมด และได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ จากการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของ การตอบแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไปจากการสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 387 ชุด จากการศึกษาพบว่าแยกตามประเภทของการขอใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภท ด้านการศึกษา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมา คือด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ด้านโยธา   
(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล   
(การจัดเก็บขยะมูลฝอย) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80

แยกตามเพศ พบว่า จำนวนเพศหญิงจะมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 ส่วนเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40

แยกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

แยกตามสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่สมรสแล้วจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30

แยกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20ระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15. 00 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

แยกตามอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 ค้าขาย / อาชีพอิสระ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 อาชีพเกษตรกร / ประมง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ว่างงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ3.60 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

แยกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 จำนวน 11 – 15 ครั้ง/ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

แยกตามความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 สิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และช่องทางการให้บริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30

**ผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ต่องานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย**

**ผลการประเมินระดับความพึงพอใจรายด้านของการให้บริการ**

**ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ**

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ ,การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) รองลงมา คือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดย ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) รองลงมา คือ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ,ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ ,การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ93.00) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ,การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ91.60) ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.60) รองลงมา คือการให้บริการทางระบบอินเตอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) และการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) การให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านที่ประเมิน** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.63 | 0.472 | 92.60 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.65 | 0.519 | 93.00 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.64 | 0.478 | 92.80 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.64 | 0.455 | 92.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.64** | **0.483** | **92.80** | **มากที่สุด** |

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ93.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60)

ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า จุดแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้ายคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ ความสามารถ ให้บริการด้วยดี มีน้ำใจ เต็มใจบริการ ให้บริการด้วยหัวใจบริการ (ServiceMind) และมีกระบวนการขั้นตอนในการทำงานที่เหมาะสม ส่วนด้านอื่น ๆ ก็อยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ แต่ควรส่งเสริมให้เด่นยิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อพัฒนาศักยภาพในการบริการเพื่อประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพราะ “ประชาชน คือ ลูกค้าคนสำคัญ”

**ผลการประเมินระดับความพึงพอใจประเภทงานของการให้บริการ**

**ด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60)   
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) ตามลำดับ

**ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ93.00) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64(ร้อยละ 92.80)   
 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ตามลำดับ

**ด้านการศึกษา**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า   
ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.55 (ร้อยละ 91.00) ตามลำดับ

**ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

**ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)**

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) ตามลำดับ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานที่ประเมิน** | **ค่าเฉลี่ย (Mean)** | **ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ | 4.64 | 0.546 | 92.80 | มากที่สุด |
| ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) | 4.65 | 0.442 | 93.00 | มากที่สุด |
| ด้านการศึกษา | 4.63 | 0.500 | 92.60 | มากที่สุด |
| ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 4.65 | 0.382 | 93.00 | มากที่สุด |
| ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.62 | 0.376 | 92.40 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล(การจัดเก็บขยะมูลฝอย) | 4.66 | 0.505 | 93.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.64** | **0.483** | **92.80** | **มากที่สุด** |

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการประเภทของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) โดยด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล(การจัดเก็บขยะมูลฝอย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 92.20) รองลงมาคือด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ,ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ93.00) ด้านรายได้หรือภาษีบำรุงท้องที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62   
(ร้อยละ 92.40)

**ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ**

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างซ้ายอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ดังนี้

**ปัญหา**

1. ประชาชนไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเท่าที่ควร

2. ประชาชนไม่สะดวกและไม่มีเวลามาชำระภาษี

**ข้อเสนอแนะ**

1. ควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ในเบื้องต้นและควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบ ทุกครัวเรือน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน

3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการจัดทำ อบต.เคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน เพื่อรับชำระภาษี และเพื่อให้ความรู้ด้านภาษีแก่ประชาชนหรือเพิ่มช่องทางการชำระภาษี เช่น สามารถชำระผ่านทางธนาคารได้

**บรรณานุกรม**

**ภาษาไทย**

โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ส.เอเซียเพลส (1989), 2550

กิตตินันท์ อรรถบท. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและ

สุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2542

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของนายทะเบียนและ

บัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี, 2542

คณิต ดวงหัสดี. สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการการตำรวจชั้นประทวน ในเขต เมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น, 2537

จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของหน่วยบริการข้อมูล

ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร, 2543: 50-52

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนในเทศบาล

เมืองลพบุรี, 2546

ธีระ อัครมาส. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนในเทศบาลเมือง

นราธิวาส, 2545

ประดับ นวลละออง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

บันนังสตา จังหวัดยะลา,2542

ไพโรจน์ พานิชกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี, 2543

ไพศาล สำราญทรัพย์. ความพึงพอใจของประชาขนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธาน

กรรมการมาจากการเลือกตั้งสุขาภิบาล, 2539

พระราชบัญญัติกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง

อำเภอแกลง จังหวัดระยอง, 2544

ภัควดี แก้วคูณ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ : ศึกษาเฉพาะ

กรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี, 2544

ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

พ.ศ. 2532

วรกรณ์ ทวีวุฒิทรัพย์และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี

โรงพยาบาลอานันทมหิดล, 2543

**บรรณานุกรม** (ต่อ)

วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ธนูอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2542

ศุภรักษ์ เส็มหมัด. ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรออำเภอรามัน จังหวัดยะลา, 2544

สถาพร สุดเสนาะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, 2544

สวาท หน่อจันทร์. ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการบริการการเยี่ยมหรือติดต่อผู้ต้องขัง

เรือนจำกลางอุบลราชธานี, 2543

สุภชัย คามวัลย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม

จังหวัดอุบลราชธานี, 2544

อรรพล ครุฑเวโช. ความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน

อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี, 2540

อร่ามสัมพะวงศ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

เขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี, 2541

**ภาษาต่างประเทศ**

DAY, FREDERICK A. & BOONLERT LEOPRAPAI – Patterns of Heallth Upcountry

Thailand: A Report kof the Research Project on “the Effect of Location

on Family Planning/Health Facility Use”

Gillmer, Thomas C. Working watercraft – A Survey of the Suriving Local……1965

Harris G.Mongtagu, Comparative Local Government (Great Britain : William. Brendon

and Son Ltd.,1984)574.

Herzberg, Frederick1959, The motivation to Work, New York, John Wiley and Sons

Michael R. Fitzgerald and RodertF.Durant.1980 “CitiZrn Evaluations and Urdan

Management: Service Delivery in an Era of Protest”PjblicAdminstration

Peview, 40(6): 588-594

MORSE, N.C. (1995).Satisfaction in the white-collar job.Univ.of Michigan: Survey research Center.MUETL, T.R.V.(1955)

Yameme.Taro.(1967).Statistice: Anintroductonanalyss(3nd).NwYork:Harper&

Harper & Row.

**เว็บไซต์**

<http://www.nakhonsithammarat.go.th>

<http://www.wikipedia.go.th>

http://www.thaitambon.com

**ภาคผนวก**