



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนคส.ร.ด.บ.อ. อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2566



ดำเนินการโดย
วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ 1) งานบริการด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ประชากรในการวิจัยเชิงสำรวจ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 11,147 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.70 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 งานบริการด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานบริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คำนำ

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างวิทยาลัยนครราชสีมา กับองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ 1) งานบริการด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือและอนุเคราะห์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน ขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

วิทยาลัยนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพประกอบ	ช
บทที่	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
ประโยชน์ของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	15
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	26
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	34
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
3. วิธีดำเนินการสำรวจ	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง	66
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ฯ	87
5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ	88
สรุปผล	88
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	94

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 จำนวนประชากร จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ	44
2.2 รายได้เฉลี่ยคน/ปี จำแนกตามหมู่บ้าน	46
2.3 ผลិតภัณฑ์ / สินค้าเด่น และสร้างรายได้ดีให้แก่ชุมชน	48
2.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง	51
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	59
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวมและรายด้าน	66
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน	67
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	68
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	69
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมและรายด้าน	72
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	74
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในภาพรวมและรายด้าน	77
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	78
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	79
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	81
4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมและรายด้าน	82
4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	83
4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	84
4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85
4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุขด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86
4.23 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง	87

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

2.1 แผนที่อาณาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง

41

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การให้บริการประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการ หรือประชาชนที่มาขอรับบริการการบริการ คือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม การบริการคือการรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการยังมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการนั้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น ประกอบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงการบริการภาครัฐไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมในระดับสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชนโดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นี้ถือเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนการบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐและต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องและในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ

ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการความคุ้มค่าในการบริการตั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการเช่นผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเช่นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการเช่นการบริหารงบประมาณการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเช่นการบริหารความรู้ในองค์กรการจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้ จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษบำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการโดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้นเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัดในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือสามารถเพิ่มผลงานหรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายโดยทั่วไป คือการดูแลและจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายในการบริหารการจัดการสาธารณะในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะและมีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มมากขึ้น โดยมีสาระสำคัญ คือ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ใน การจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรร

สัดส่วนภาษีอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน การบริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับให้รัฐต้องจัดบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชนซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน การบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทและในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลสู่ท้องถิ่นเรียกว่า องค์การปกครองท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายกำหนด นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลมาจากหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 รัฐบาลแต่ละสมัยต่างเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนถึงปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพ.ศ. 2550 ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น คือ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไปโดยความหมายของ “ส่วนราชการ” ตามมาตรา 4 ที่บัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวงกรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าวดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตาม

ยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ตำบลนิคมสร้างตนเองเป็นตำบลหนึ่งใน ๑๒ ตำบลของอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอพิมาย ประมาณ ๗ กิโลเมตร ซึ่งมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๘๙ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๕๖,๐๐๐ ไร่ ประกอบด้วย 22 หมู่บ้าน ตำบลนิคมสร้างตนเองมีประชากรทั้งสิ้น 11,147 คน แยกเป็นชาย 5,538 คน เป็นหญิง 5,609 คน มีจำนวนครัวเรือน 3,426 ครัวเรือน ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเองจึงต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระรับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการวิทยาลัยนครราชสีมา ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่มีศักยภาพด้านการวิจัยมีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่นได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเองให้เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการในรูปแบบการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเองจำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ 1) งานบริการด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมามากยิ่งขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2566 ให้กับข้าราชการพนักงานส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานบริการด้านการศึกษา
- 2.2 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
- 2.4 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมาจำนวน 11,147 คน(องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง, 2565) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม 2565 ถึง เดือนมิถุนายน 2566

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา
2. ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา
3. ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ 2566 ให้กับข้าราชการพนักงานส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ในสังกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

อบต. หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล การวิจัยนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาลหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิกมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในปี 2566

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิกมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิกมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมาใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนมีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วและใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิกมสร้างตนเอง บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทางให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิกมสร้างตนเองที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ที่สะดวกแก่การให้บริการมีความปลอดภัยมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการรวมถึงเรื่องอื่นๆ เพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย มีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 249) พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 15) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ทศนคติของบุคคลในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการทำให้เข้าใจ

อุทัย หิรัญโต (2545 : 80-81) กล่าวว่า “ความคิดเห็นของคนที่มิระดับ คืออย่างผิวเผินก็มีอย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานานและความคิดเห็นทั่ว ๆ ไปไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและความคิดเห็นเฉพาะอย่าง และมีอยู่เป็นเวลานานเรียกว่า “Opinion” เป็นความคิดเห็น

ประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอต่อการพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่สลายตัวเร็ว”

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2528 : 60) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็นไม่เหมือนกับเจตคติตรงที่ไม่จำเป็นต้องแสดงความรู้สึกอารมณ์ หรือแม้กระทั่งพฤติกรรมจะตอบสนองหรือไม่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพียงคำพูดพร้อมเห็นผลที่บุคคลคิดมาและถ้ามีคนไม่เห็นด้วยบุคคลนั้นก็อาจเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ โดยได้เปรียบเทียบความหมายกับคำอื่นๆ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกันไว้ ดังนี้

ความเชื่อ (Belief) คือ ความรู้สึกหรือความคิดที่บุคคลยอมรับในข้อเท็จจริงหรือข้อสรุปที่เกี่ยวข้องจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ต่างๆ

เจตคติ (attitude) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้ประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใด 2 ลักษณะ กล่าวคือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกเรียกว่า เจตคติที่ดีหรือทางบวกหรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่าเจตคติที่ไม่ดีหรือทางลบ

ค่านิยม (value) คือ ความรู้สึกความคิดของบุคคลที่ใช้เกณฑ์ของลักษณะจริยธรรมหรือความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นเกณฑ์ จึงมีการตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือสิ่งใดไม่ดีในสังคม โดยมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ดีคือสิ่งที่คนในสังคมส่วนใหญ่เห็นว่าดีในสังคม

อคติ (bias) หมายถึง ความโน้มเอียงของบุคคล ที่จะแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือบิดเบือนไม่ตรงความจริง

กล่าวได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงโดยวิธีหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ

จึงกล่าวได้ว่า ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่มีตั้งอยู่บนความรู้อันแท้จริงหรือความแน่นอน แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ การลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะเป็นไปตามที่บุคคลนั้นเห็นว่าน่าจะเป็นจริงตรงตามที่คิดไว้

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลโดยการพูด การเขียน หรือปฏิบัติการทำทางใดๆ ต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งที่มากระทบความรู้สึกภายใน ซึ่งความรู้สึกภายในอาจได้แก่ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมและอคติ ที่มีในตัวบุคคลนั้นเพื่อให้บุคคลอื่นได้รับรู้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และคณะ (2534 : 34) กล่าวว่า อายุมีผลต่อเจตคติของบุคคลที่ส่วนใหญ่มักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ยาก ทำให้มีผลต่อเจตคติเข้าเอง นอกจากอายุแล้วยังมีตัวแปรอีกมากมายที่มีผลต่อเจตคติของบุคคลเช่น ปฏิกริยาของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือข่าวสารอย่างเดียวกัน บุคคลที่แตกต่างกันก็จะมีปฏิกริยาไม่เหมือนกัน ดังนั้นผลที่จะมีต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความคิด ย่อมจะแตกต่างกันไปด้วย

ถวิล ธาราโกชน์ (2532 : 50) สรุปว่า การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบเป็นขั้นตอน ซึ่งองค์ประกอบของทัศนคติจะมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ (cognitive component) คือการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจำเป็นจะต้องมีความรู้ ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดและความรู้นั้นมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งใดมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึก (affective) ชอบหรือการตอบสนองต่อสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (behavioral component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะเกิดความชอบหรือไม่ชอบ และพร้อมจะกระทำอย่างไรอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น

จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้าน ความรู้หรือความคิดและด้านความรู้สึก ความขัดแย้งระหว่างความคิดจะมีผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล ถึงภาวะของความขัดแย้งระหว่างความคิด ความเข้าใจเกิดขึ้นเมื่อ

1. บุคคลรับรู้เหตุการณ์หรือข้อมูลใหม่ซึ่งขัดแย้งกับความรู้สึกของตนซึ่งได้แก่ ความเชื่อมั่น ความคิดเห็น และเจตคติ

2. บุคคลได้พบเหตุการณ์หรือรับรู้ข้อมูลที่ไม่คาดคิดมาก่อน

3. การไม่เห็นพ้องกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม

4. การบังคับให้ยอมตาย ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งระหว่างความคิดกับการกระทำ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับสถานภาพ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายบริการไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

ระพงษ์ เณิมจิระวัฒน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม การบริการคือการรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการนั้นและสามารถอธิบายได้โดยใช้อักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าออกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ
ทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้
ให้บริการ

C = Courtesy คือ กิริยาอ่อนโยน สุภาพมีความอ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ
และ ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ ตอบสนองต่อลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

ความพึงพอใจในการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 20) กล่าวถึงพื้นฐานในการให้บริการไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดป้ายประชาสัมพันธ์
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่จากบุคลิกภาพและปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รูปร่างหน้าตา ไม่จำเป็นต้องดูดีหรือสวยเสมอไป แต่ไม่ควรบูดบึ้ง เคร่งเครียดน่ากลัวหรือไม่น่าเชื่อถือ
2. เสื้อผ้าและเครื่องประดับ การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งผม ทำเล็บ ควรเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งสมควรตามฐานะ
3. การพูดจาและตอบคำถามด้วยกิริยาอ้อมแอ้มแจ่มใส และทักทาย ชักถามความ ต้องการอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ พูดจาสุภาพ
4. กิริยาท่าทางสุภาพ ทั้งการใช้เสียง การสบตา การแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหวการให้ความช่วยเหลือโดยการเอื้อเฟื้อ แสดงน้ำใจ มีจิตใจเมตตากรุณา

สมิต สัจฉกร (2546 : 173) กล่าวว่า การบริการให้เกิดความพึงพอใจ คือ การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของรับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ เพราะฉะนั้นจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้งานยึดถือเป็นนโยบาย ได้แก่

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจ

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือทันทีทันใดใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้องดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกันคนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่

พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยากกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่จะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ลักษณะเด่นๆ ของบริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานมีหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งๆ ขึ้นอีกเช่นการแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการความสุภาพ น่ารักและความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่ประโยชน์ เป็นต้น เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นๆ เป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนหรือการจัดระดับความสำคัญ

3. การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความพึงพอใจด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การบริการอย่างต่อเนื่อง จนกว่าการได้รับการบริการนั้นสิ้นสุด

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

กุลธร ธนาพงศธร (2530 : 103) กล่าวว่า หลักการบริการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือระเบียบและบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ มิใช่จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไป ในการบริการต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป จากความหมายของการให้บริการทั้งในแง่การตลาดหรือการให้บริการสาธารณะโดยสรุปแล้ว การให้บริการคือ กระบวนการหรือวิธีการที่ผู้ให้บริการกระทำให้ผู้รับได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดที่ได้รับบริการ โดยในกระบวนการนั้นจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และตัวงานบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะการเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การให้ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารรวดเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการรวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวม
4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสมและสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักสามัคคีของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ไขปัญหาคำถามแก่ผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้ สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการ ไม่เสี่ยงหรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยในร่างกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ
9. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Understanding/Knowing the customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่าง เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การมีหลักฐานให้บริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการสินค้า เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะ

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2538 : 23) ได้นิยามและความหมายของคำว่าบริการสาธารณะจะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 :3-5) ได้รวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังเช่น กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึง

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
2. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม
3. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีการดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administratives) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industriels et Commerciaux) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น

แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้นแต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบ และวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมเป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม มี 3 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

แนวคิดพื้นฐานการจัดกิจการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสภา ต้นไชย, 2544 : 13)

1. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือน ๆ กันและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็ต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธกับต่างประเทศ เป็นต้น

1.2 ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคง่ายๆ จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใดๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้

5.1 เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด เป็นหน่วยมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

5.2 เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

6. หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึง ขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใด ๆ ก็ตาม ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดบริการประเภทนั้น ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้มีต้นทุนการจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยจัดบริการโดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุด 7 . หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy Operation Units) เป็นการนำหลักเกณฑ์หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) มาพิจารณาร่วมกันวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่น่าจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ได้รับประโยชน์สูงสุด ไม่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้นั้น มักจะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุดก็อาจเป็นประชากรของหลาย ๆ ตำบล หรือหลาย ๆ อำเภอ ประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่น่าจะเหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้ง 2 อาจเป็นหน่วยงานเดียวกัน หรือคนละหน่วยงานก็ได้

8. หลักการกำหนดหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ สามารถ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

8.1 บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึงกิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้นผู้จะมีอำนาจตัดสินใจจัดทำกิจการดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง และทรัพยากรธรรมชาติ การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น

8.2 บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลบซับซ้อนเป็นกิจกรรมที่ไม่สลบซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก และมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้จัดทำ จึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้การจัดทำบริการประเภทนี้ยังเป็นการดำเนินการที่ใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีสุสาน และฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่น การจัดให้มีโคม่ไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

9. หลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐ เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

9.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้ส่วนเสียเหมือน ๆ กัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

9.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าดังได้กล่าวไปแล้วจึงพอที่จะสรุปภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ ได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1) หน้าที่ด้านการป้องกันประเทศ
- 2) หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน
- 3) หน้าที่ในการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ
- 4) หน้าที่ของรัฐในการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ

1. เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้

2. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น

จากหลักการและแนวคิดดังกล่าวอาจจำแนกประเภทของบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่นได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับสวัสดิการของคนในท้องถิ่นโดยตรง และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น การจัดทำบริการ

สาธารณะท้องถิ่นในรูปองค์กรร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นนั้น ท้องถิ่นอาจโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการ หรือการจัดตั้งบริษัท จำกัดของท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น การโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างเช่นนี้ ทำให้ท้องถิ่นที่เข้าร่วมในองค์การร่วมนั้นสามารถตัดทอนภาระหน้าที่โอนไปให้แก่องค์กรร่วมรับผิดชอบได้

สำหรับบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไป และการวัดมาตรฐานการศึกษา ซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจ

ในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น มีหลักการสำคัญ โดยจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ 1) ภารกิจ

ด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ 4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต้น เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ

หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ทำให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยกว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะ เป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้นโดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลังๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึงแต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

บริการสาธารณะระดับชาติ (Les Services Publics Nationaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภท คือ บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ บริการสาธารณะทางด้านสังคม บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม และบริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ

จัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน

เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่าเป็นนิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เพราะโดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะ

บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น เมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้ เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

องค์กรวิชาชีพ ได้แก่ องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่าง ๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด และเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้จำนวนมาก ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535 : 15) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งโดยถูกควบคุมจากรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ลิขิต ธีระเวคิน (2548 : 18) ได้ให้ความหมายการปกครองไว้ว่า “การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงาน การปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาจากชาติหรือระดับมลรัฐ และรัฐ (ในกรณีที่เป็นประเทศสหพันธรัฐ หรือรัฐรวม) ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นโดยตนเองรวมทั้งอำนาจเก็บภาษีหรือการให้โรงงาน เพื่อบรรลุลวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าว อาจได้รับการเลือกตั้งจากการจัดสรร (แต่งตั้ง) ขึ้นมาโดยท้องถิ่น” โดยอธิบายเพิ่มเติมว่า การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นการปกครองของตนเอง ชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีองค์กรเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่กำหนดมีอำนาจในการบริหารงานคลัง การวินิจฉัย ตัดสินใจ และมีสภาของท้องถิ่น เป็นองค์กรที่สำคัญขององค์กรนั้น

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2550 : 18) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระ และได้รับอำนาจหน้าที่โดยอิสระ ซึ่งความรับผิดชอบสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานปกครองส่วน

ภูมิภาค และส่วนกลาง การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยการอำนาจสูงสุดของประเทศ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 10) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครอง ซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และมีอำนาจในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526 :93) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) เป็นรูปการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) จากส่วนกลางไปยังท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ยึดหลักการกระจายอำนาจเพื่อประโยชน์ของรัฐและท้องถิ่น เน้นผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ได้แบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539 :58) ต่อมาในปี 2537 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอีก 1 รูปแบบ คือองค์การบริหารส่วนตำบล หลังจากนั้นได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลใน พ.ศ. 2542 ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมี 4 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. การปกครองรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา
4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบได้กำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบไว้ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นทุกจังหวัดเพื่อทำกิจการส่วนจังหวัดที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การบริหารราชการส่วนกลางและส่วน

ภูมิภาคองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด และเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่3) พ.ศ. 2546 ในหมวดที่ 4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดดังต่อไปนี้

- 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) ประสาน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล
- 7) คຸ້ມครองดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) จัดทำกิจกรรมใดๆอันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- 9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. เทศบาล

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 โดยมาตรา 9 ถึงมาตรา 11 กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาจัดตั้งเทศบาลไว้ ดังนี้

2.1 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยในพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้ตั้งหลักเกณฑ์การเป็นเทศบาลตำบลว่าพื้นที่ที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป และอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 1,500 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2.2 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล

2.3 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล โครงสร้างของเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี โดยสภาเทศบาลมีหน้าที่พิจารณาร่างข้อบัญญัติเทศบาล และกำกับดูแลการบริหารเทศบาลของคณะเทศมนตรี มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า ทั้งนี้ ในแต่ละเทศบาลจะมีการแบ่งส่วนราชการแตกต่างกันตามความเหมาะสม

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่12) พ.ศ. 2546 ในส่วนที่ 3 หน้าที่ของเทศบาลได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของเทศบาลดังนี้

เทศบาลตำบล

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลต่อไปนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูล

ฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลอาจจัดกิจการใดๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) ให้น้ำสะอาดหรือการประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3) ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 9) เทศพาณิชย์

เทศบาลเมือง

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
- 2) ให้น้ำสะอาดหรือการประปา
- 3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- 5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 6) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมืองอาจทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
- 2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 6) ให้มีการสาธารณสุขการ
- 7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- 10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

- 11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- 12) เทศพาณิชย์

เทศบาลนคร

มาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
- 2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 4) การควบคุมสุขลักษณะ อนามัยในร้านจำหน่ายอาหารโรงแรมหรสพ และสถานบริการอื่น
- 5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 6) จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- 8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

มาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดทำกิจกรรมอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้

3. การปกครองรูปแบบพิเศษ

การปกครองรูปแบบพิเศษมี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ดังนี้

3.1 กรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2515 ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง และให้แบ่งพื้นที่การบริหารเป็นเขตและแขวง มีโครงสร้างประกอบด้วย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 1 คน รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน สภากรุงเทพมหานครและสภาเขต

3.2) เมืองพัทยา เมืองพัทยาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพัทยาดำเนินการตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพัทยาและปลัดเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยา เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิก 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จำนวน 9 คน ส่วนประเภทที่สองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จำนวน 8 คน สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่วางนโยบายและอนุมัติแผนการบริหารเมือง พิจารณาและอนุมัติร่างข้อบัญญัติเมืองต่าง ๆ แต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการสามัญและวิสามัญรวมทั้งควบคุมการทำงานของปลัดเมืองพัทยา ส่วนปลัดเมืองพัทยาคือฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภาเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพัทยาให้เป็นไปตามนโยบายของสภา

เมืองพญา ร่างแผน/ข้อบัญญัติงบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการ เมืองพญาพร้อมข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเสนอสภาเมืองพญา ฯลฯ ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพญาฉบับใหม่โดยมีโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเมืองพญา และปลัดเมืองพญา

อำนาจหน้าที่ของเมืองพญา

อำนาจหน้าที่ของเมืองพญาได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพญา พ.ศ. 2542 ในหมวดที่ 4 อำนาจหน้าที่ของเมืองพญาดังนี้

มาตรา 62 ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมายเมืองพญามีหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพญา ดังต่อไปนี้

- 1) การรักษาความสงบเรียบร้อย
- 2) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- 3) การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพยากรสินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 4) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- 5) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 6) การจัดการจราจร
- 7) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 8) การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและการบำบัดน้ำเสีย
- 9) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 10) การจัดให้มีการควบคุมตลาดท่าเทียบเรือและที่จอดรถ
- 11) การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหารโรงแรมหรสพและสถานบริการอื่น
- 12) การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว
- 13) การบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 14) อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพญา

4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือ การกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้ได้มากที่สุด และสามารถพัฒนา อบต. ไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลองค์การบริหาร

ส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2540 มีการจัดตั้ง อบต. รวมทั้งสิ้น 6,397 แห่ง ซึ่งในจำนวนนี้เป็น อบต. ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3 ล้านบาท เป็นจำนวน 5,788 แห่ง (ร้อยละ 90.48) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 จึงมีบทบัญญัติให้ยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- 1) อบต. ที่มีเขตติดต่อกันสามารถรวมกันได้ หากเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น
- 2) อบต. อาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น
- 3) อบต. ที่มีประชากรไม่ถึง 2,000 คน ต้องยุบรวมกับ อบต. อื่นที่มีอาณาเขตติดต่อกันและอยู่ภายในอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น

จากบทบัญญัติดังกล่าวมีผลทำให้จำนวนของ อบต. มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีแนวโน้มลดลงทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2548 มีจำนวน อบต. ทั้งสิ้น 6,622 แห่ง ทั้งนี้ อบต. ส่วนใหญ่ยังคงเป็น อบต. ขนาดเล็ก และเป็น อบต. ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10 ล้านบาท

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ในส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีการบำรุงทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 67 (8) ถูกแก้ไขและเพิ่มเติม (9) โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ตามลำดับ

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2511 กฎหมายฉบับนี้เป็นการเพิ่มเติมให้เทศบาลสามารถทำกิจการในหน้าที่บางอย่างนอก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล คือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (โกวิท พงงาม, 2543 : 170)

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. 2499 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 หลักการของพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้ตำบลที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นมามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ คือ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ รายจ่ายของตนเองและสามารถดำเนินการบริหารงานในตำบลและหมู่บ้านโดยไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมายที่มีอยู่ และเป็นหนทางหนึ่งที่จะนำไปสู่การปกครองเสรีประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์ และความตั้งใจของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้ความเจริญไปสู่ท้องถิ่นได้บรรลุวัตถุประสงค์เร็วขึ้น (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539 : 70-71) องค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พุทธศักราช 2499 มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สภาตำบล ประกอบด้วย กำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล เป็นสมาชิกโดยตำแหน่ง และสมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นมาหมู่บ้านละ 1 คน โดยให้นายอำเภอเป็นผู้ดำเนินการให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาตำบล โดยการเลือกตั้งอยู่ในตำแหน่งคราวละ 5 ปี
2. คณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำนันท้องถิ่นที่เป็นประธาน แพทย์ประจำตำบลและผู้ใหญ่บ้านในตำบลเป็นกรรมการ กับกรรมการอื่น ๆ ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่

โรงเรียนในตำบล หรือผู้ทรงคุณวุฒิ มีจำนวนไม่เกิน 5 คน คณะกรรมการตำบลมีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินการส่วนตำบล โดยมีประธานคณะกรรมการตำบลเป็นหัวหน้า

อภิชัย พันธเสน (2539 : 186) ได้กล่าวถึงความล้มเหลวขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พุทธศักราช 2499 สรุปได้ว่าหลังจากมีการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้แล้ว ได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลน้อยมาก คือมีการจัดตั้งขึ้นเพียง 44 แห่ง จากจำนวนตำบลต่าง ๆ ที่มีประมาณ 5,000 ตำบล ในขณะที่การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหลายมักจะไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหมายไว้เนื่องจากถูกควบคุมอย่างเข้มงวดจากส่วนราชการระดับอำเภอ จึงทำให้ขาดอิสระในการบริหารงาน อีกทั้งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งก็ไม่เพียงพอที่จะเลี้ยงตนเองได้นอกจากนี้การที่รัฐริบดำเนินการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหลังจากที่มีการจัดตั้งสภาตำบล ตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 ไม่ถึงปี มีผลทำให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบความสำเร็จเช่นเดียวกับสภาตำบล เพราะขาดการวางรากฐานให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตยสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537 และจากผลของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินอย่างขนานใหญ่ อันเนื่องมาจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลลงสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลครั้งประวัติศาสตร์ ถึงแม้ว่าสภาตำบลยังไม่มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เนื่องจากสภาตำบลมีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นจึงนำเสนอเนื้อหาในส่วนของสภาตำบลไว้ด้วยเพื่อจะได้ทำความเข้าใจกับการบริหารงานระดับตำบลอย่างครบถ้วนและชัดเจน

การจัดระเบียบบริหารงานในตำบลได้เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2547 ซึ่งกำหนดให้หลายบ้านรวมกันขึ้นเป็นหมู่บ้านโดยมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแล และหมู่บ้านหลายหมู่บ้านรวมกันขึ้นเป็นตำบลโดยมีกำนันเป็นผู้ดูแล ซึ่งกำนันและผู้ใหญ่บ้านจะมีภารกิจคือช่วยเหลือทางราชการในการปกครองท้องที่นั้น ๆ ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2486 และพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2510 ให้มีคณะกรรมการตำบลขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบไปด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และครูประจำตำบลหนึ่งคน กับกรรมการหมู่บ้าน ผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้คัดเลือก คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่กำนันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกำนัน

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานเช่นเดียวกับโครงสร้างการปกครองประเทศ ในระบบการเมืองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา กล่าวคือมีการแยกการใช้อำนาจระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติ และมีการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน ในทางปฏิบัติ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสมาชิกที่มาจาก การเลือกตั้งจากประชาชนในตำบลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ส่วนคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งในองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ฝ่ายบริหารมาจากฝ่ายนิติบัญญัติและมีการตรวจสอบจากฝ่ายนิติบัญญัติ เช่นเดียวกันกับที่คณะรัฐมนตรีมาจากสภาผู้แทนราษฎรและมีการตรวจสอบจากสภาผู้แทนราษฎร จึงอาจกล่าวได้ว่าโครงสร้างการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นภาพจำลองมาจากโครงสร้างการปกครองประเทศ

บทบาทของพนักงานส่วนตำบล

พนักงานส่วนตำบลมีฐานะเป็นข้าราชการประจำในระบบของการปกครอง ซึ่งอาจแยกออกได้เป็นฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ ดังนี้

ฝ่ายการเมือง	ฝ่ายประจำ	ฝ่ายบริหาร
(ฝ่ายนิติบัญญัติ)	ข้าราชการประจำ	คณะกรรมการบริหาร
สภาองค์การบริหารส่วนตำบล	พนักงานส่วนตำบล	องค์การบริหารส่วนตำบล

พนักงานส่วนตำบลมีฐานะเป็นฝ่ายประจำในโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่กำหนดขึ้นโดยฝ่ายการเมืองอันประกอบไปด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่กำหนดขึ้นโดยฝ่ายการเมืองดังกล่าวจะต้องอยู่ภายใต้กรอบของระเบียบ กฎหมาย หรือที่เรียกว่า ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

อาจจำแนกอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของพนักงานส่วนตำบลออกได้เป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

2. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่น ๆ

อำนาจหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีอยู่มากมาย แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าพนักงานส่วนตำบลทุกคนจะต้องทำหน้าที่ทุกประการ หากแต่พนักงานส่วนตำบลจะต้องทำหน้าที่ร่วมกันในการที่จะปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่ฝ่ายการเมืองกำหนด โดยพนักงานส่วนตำบลจะต้องยึดถือระเบียบกฎหมายเป็นหลักใน

การทำงาน และมีการแบ่งงานกันทำตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ในฐานะที่เป็นองค์กรกลางในการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารงานส่วนตำบลได้กำหนดตำแหน่งและหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบลในแต่ละตำแหน่งโดยกำหนดตามที่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชกฤษฎีการะเบียบพนักงานส่วนตำบล พ.ศ. 2539 บัญญัติไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 72 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีพนักงานส่วนตำบล และอาจจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น

พนักงานส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งเช่นเดียวกับพนักงานเทศบาล พนักงานสุขาภิบาล ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้าราชการส่วนจังหวัด และพนักงานเมืองพัทยา มีฐานะเป็นข้าราชการประจำในองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล มีระเบียบ กฎหมาย และวินัย เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน มีงบประมาณและทรัพยากรในชุมชน ตลอดจนมีแนวทางในการพัฒนาโดยมีแผนพัฒนาตำบลเป็นทิศทางในการพัฒนา พนักงานส่วนตำบลจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงาน องค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในอันที่จะนำมาซึ่งความเจริญของชุมชน โดยมีบทบาทเป็นผู้ประสานงานประจำชุมชนท้องถิ่น นอกจากนี้พนักงานส่วนตำบลจะต้องมีบทบาทในฐานะที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีฐานะตำแหน่งในหน่วยงานของรัฐและอาจแยกบทบาทของพนักงานส่วนตำบลออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. บทบาทของพนักงานส่วนตำบลในฐานะข้าราชการส่วนท้องถิ่น

พนักงานส่วนตำบลมีบทบาทที่สำคัญ คือเป็นผู้ที่จะตอบสนองนโยบายและแนวทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของฝ่ายการเมือง ได้แก่ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในตำบล และในขณะเดียวกันก็ต้องตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนที่เสนอมาให้กับพนักงานส่วนตำบลโดยตรงด้วย

2. บทบาทของพนักงานส่วนตำบลในฐานะนักพัฒนาท้องถิ่น

ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีนักบริหารการพัฒนา คือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีผู้ที่จะทำหน้าที่บริหารงานการเงินประจำองค์กรคือ หัวหน้าส่วนการคลัง มีนายช่างโยธาที่จะทำงานให้กับชุมชนท้องถิ่นคือ หัวหน้าส่วนโยธา และหากองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีปริมาณงานมากและมีรายได้มากก็จะมีนักบริหารงานในตำแหน่งอื่นเพิ่มขึ้นอีกบุคลากรเหล่านี้ล้วนแต่เป็นผู้ที่ทำงานพัฒนาท้องถิ่นในหน้าที่ที่แตกต่างกัน แต่มีบทบาทในฐานะนักพัฒนาท้องถิ่นเหมือนกัน

กล่าวคือพนักงานส่วนตำบลทุกตำแหน่ง ทุกคนมีบทบาทร่วมกันในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น งานที่แต่ละคนกระทำล้วนแต่มีเป้าหมายที่จะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน และแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งผลงานที่ปรากฏขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน ได้แก่

- 2.1 ถนน
- 2.2 ไฟฟ้าและแสงสว่าง
- 2.3 คูระบายน้ำ
- 2.4 การจัดหาน้ำดื่มน้ำใช้ที่สะอาด
- 2.5 สะพาน
- 2.6 ก่อสร้าง ซ่อมแซม และต่อเติมอาคาร
- 2.7 การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม
- 2.8 การพัฒนาปรับปรุงสถานที่สาธารณะต่าง ๆ
- 2.9 การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์เพื่อสาธารณประโยชน์
- 2.10 การส่งเสริมด้านกีฬา
- 2.11 การส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรมทางศาสนา

ส่วนงานด้านการพัฒนาคน องค์การบริหารส่วนตำบลจะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนและร่วมมือกับภาคทางราชการ เช่น การอบรมเยาวชนเรื่องยาเสพติด การอบรมชาวบ้านเรื่องโรคเอดส์ และการอบรมเพื่อพัฒนาสตรีในด้านอาชีพ นอกจากงานด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทั้งทางด้านวัตถุที่ปรากฏเป็นสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ และผลงานในด้านการพัฒนาทางสังคมอยู่บ้างซึ่งยังมีส่วนน้อยแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งยังได้แสดงบทบาทพร้อมกับการชี้แนะหรือการสนับสนุนจากรัฐอีกหลายประการ เช่น การจัดสรรเงินช่วยเหลือผู้ป่วยติดเชื้เอดส์ การคัดเลือกผู้ชราที่สมควรได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อรับเงินจากศูนย์สงเคราะห์ราษฎรเป็นรายเดือนอีกด้วย

ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล

การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหาพร้อมสร้างร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และรวบรวมกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้เป็น 7 ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวถูกกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่

แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การสาธารณสุข โภคและ การก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การผังเมือง จัดให้มีที่จอดรถ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองการควบคุมอาคาร (มาตรา 16(28))

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ให้มีตลาด การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การส่งเสริม การฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การจัดการศึกษา การส่งเสริมการศึกษา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สนับสนุนสภาพตำบลและองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกันกาประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

ภารกิจทั้ง 7 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจะแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วยการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสำคัญ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

ลักษณะที่ตั้ง

ตำบลนิคมสร้างตนเองเป็นตำบลหนึ่งใน ๑๒ ตำบลของอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอพิมาย ประมาณ ๗ กิโลเมตร ซึ่งมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๘๙ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๕๖,๐๐๐ ไร่

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลในเมือง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหูล่งประดู่ อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

แหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

อ่างเก็บน้ำ

อ่างเก็บน้ำห้วยฉกาจ ตั้งอยู่บริเวณพื้นที่บ้านบุญส่งพัฒนา หมู่ที่ 1 มีลำห้วยหนองปรือไหลผ่านเข้ามาจากเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยประทู๋ ผ่านลงมาจากทิศใต้ เข้าเขตในตำบลและเริ่มไหลผ่านมาตั้งแต่บ้านโนนกระเบื้อง หมู่ที่ 7, บ้านถาวรพัฒนา หมู่ที่ 15, บ้านทิวสงเคราะห์ หมู่ที่ 3 และไหลเข้าสู่อ่างเก็บน้ำห้วยฉกาจ บ้านบุญส่งพัฒนา หมู่ที่ 1

ลำน้ำ

ลำห้วยฉกาจ หรือเรียกอีกชื่อว่า “ลำห้วยหนองปรือ” เพราะว่ามีไหลผ่านเข้ามาจากเขตบ้านหนองปรือ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยประทู๋ ผ่านลงมาจากทิศใต้ เริ่มตั้งแต่บ้านโนนกระเบื้อง หมู่ที่ 7, บ้านถาวรพัฒนา หมู่ที่ 15, บ้านทิวสงเคราะห์ หมู่ที่ 3 และไหลเข้าสู่อ่างเก็บน้ำห้วยฉกาจ บ้านบุญส่งพัฒนา หมู่ที่ 1 จากนั้นก็ส่งน้ำไปตามคลองส่งน้ำชลประทาน ต่อไปยังเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง

ลำฉวมวก ไหลจากอ่างเก็บน้ำลำฉวมวก ผ่านมาจากทางทิศใต้ เริ่มตั้งแต่บ้านใหม่ฉวมวก หมู่ที่ 6, บ้านใหม่ฉวมวกเหนือ หมู่ 16, บ้านบ่อสาม หมู่ 9, บ้านสายชลพัฒนา หมู่ 18, บ้านจำนงค์ภูมิเวทย์ หมู่ 22 และไหลต่อไปยังเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง

ฝายน้ำล้น มีทั้งสิ้น 7 แห่ง คือ

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง มีฝายน้ำล้นคอนกรีต อยู่ทั้งสิ้น 7 จุด ตั้งอยู่ที่

บ้านบุญส่งพัฒนา	หมู่ 1	จำนวน	1	แห่ง
บ้านเทพหัสดินทร์	หมู่ 5	จำนวน	1	แห่ง
บ้านใหม่ฉวมวก	หมู่ 6	จำนวน	3	แห่ง
บ้านโนนกระเบื้อง	หมู่ 7	จำนวน	1	แห่ง
บ้านสะแกงาม	หมู่ 10	จำนวน	1	แห่ง

แหล่งน้ำสาธารณะ

สระน้ำสาธารณะ	จำนวน	28	แห่ง
หนอง, บึงและอื่น ๆ	จำนวน	13	แห่ง

แหล่งน้ำที่พัฒนาขึ้นเอง

ระบบประปาหมู่บ้าน	จำนวน	33	แห่ง
คลองส่งน้ำชลประทาน	จำนวน	2	สาย
บ่อน้ำตื้น	จำนวน	38	แห่ง

บ่อบาดาล/บ่อโยก จำนวน 56 แห่ง
 สระน้ำขนาดเล็ก

สภาพและลักษณะดิน

พื้นที่ในเขตตำบลนิคมสร้างตนเอง มีกลุ่มชุดดิน ดังนี้

1. กลุ่มชุดดินที่ 17 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทรายหรือดินล่าง เป็นดินร่วนเหนียวปนทรายหรือดินร่วนเหนียวมีสีเทาหรือมีสีน้ำตาลอ่อน พบจุดประสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดงปะปน บางแห่งอาจพบศิลาอ่อน หรือก้อนสารเคมีสะสมพวกเหล็กและแมงกานีสในดินชั้นล่าง เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ สภาพพื้นที่ ที่พบจะเป็นที่ราบเรียบ เป็นดินลึกมาก ดินมีการระบายน้ำค่อนข้างเหลวถึงเหลว ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิกริยาเป็นกรดจัดถึงกรดแก่ ค่าความเป็นด่าง ประมาณ 4.5 – 5.5

ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ที่ดิน ได้แก่ ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ และมีดินค่อนข้างเป็นทราย ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวใช้ทำนาบางแห่งใช้ปลูกพืชไร่แต่มีปัญหาเรื่องน้ำแช่ขัง

บริเวณที่พบได้แก่ หมู่ที่ 1, 6, 9 และหมู่ที่ 16 เนื้อที่ประมาณ 1,549.09 ไร่

2. กลุ่มชนิดดินที่ 18 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทรายส่วนดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย มีสีเทาหรือสีน้ำตาลอ่อน พบจุดประสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดงปะปนกัน เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ สภาพพื้นที่ที่พบจะเป็นที่ราบเรียบเป็นดินลึก ดินมีระบายน้ำค่อนข้างเหลวถึงเหลว ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำถึงปานกลาง ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นด่างปานกลาง ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 5.5 – 8.0

ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ที่ดิน ได้แก่ เนื้อดินบนค่อนข้างเป็นทรายพืชมีโอกาสเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำ ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ทำนา

บริเวณที่พบ ได้แก่ หมู่ที่ 1, 3, 7, 8, 12, 15 และหมู่ 19 พื้นที่ประมาณ 4,924.22 ไร่

3. กลุ่มชุดดินที่ 22 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทรายระบายน้ำค่อนข้างเหลวถึงเหลว ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิกริยาดินเป็นกรดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 – 5.5

ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ปลูกข้าว

บริเวณที่พบ ได้แก่ หมู่ที่ 4, 6, 7, 9, 16, 18, 22 พื้นที่ประมาณ 5,131.70 ไร่

4. กลุ่มชุดดินที่ 40 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทราย สีดินเป็นสีน้ำตาลอ่อน สีเหลืองหรือสีแดง เนื้อดินค่อนข้างเป็นทราย พืชที่ปลูกมีโอกาสขาดแคลนน้ำได้ง่าย ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ และในบริเวณที่มีความลาดชันสูง จะเกิดการชะล้างทำลายของหน้าดินได้ง่าย ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 – 5.5

ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ปลูกอ้อยและมันสำปะหลัง

บริเวณที่พบ ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20, 21 พื้นที่ประมาณ 5,131.70 ไร่

5. กลุ่มชุดดินที่ 41 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วน 50 ซม. ตอนบนเป็นดินทรายหรือดินร่วนปนทราย สีดินเป็นสีน้ำตาลอ่อนหรือสีเหลืองปนน้ำตาล มีการระบายน้ำถึงดีปานกลาง ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิบัติการดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 – 5.5

ประชากร

ตำบลนิคมสร้างตนเองมีประชากรทั้งสิ้น 11,147 คน แยกเป็นชาย 5,538 คน เป็นหญิง 5,609 คน มีจำนวนครัวเรือน 3,426 ครัวเรือน มีความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 125 คน/ตรม.

ตาราง 2.1 จำนวนประชากร จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร(คน)		รวม	หมายเหตุ
			ชาย	หญิง		
1	บ้านบุญส่งพัฒนา	206	165	171	336	
2	บ้านพิทักษ์กร	174	230	271	501	
3	บ้านทิวสงเคราะห์	182	342	320	662	
4	บ้านจันทรวงศ์ภูมิเวช	172	254	254	508	
5	บ้านเทพหัสติน	224	318	327	645	
6	บ้านใหม่ฉมวก	203	367	385	752	
7	บ้านโนนกระเบื้อง	240	414	404	818	
8	บ้านหนองหัวช้าง	245	435	441	876	
9	บ้านบ่อสาม	261	466	459	925	
10	บ้านสะแกงาม	207	289	293	582	
11	บ้านหนองหญ้าขาว	136	260	264	524	
12	บ้านโพธิ์งาม	147	267	282	549	
13	บ้านโนนสูง	108	172	175	347	
14	บ้านหนองซอน	69	129	127	256	

ตาราง 2.1 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร(คน)		รวม	หมายเหตุ
			ชาย	หญิง		
15	บ้านถาวรพัฒนา	103	137	119	256	
16	บ้านใหม่ฉมวกเหนือ	105	186	202	388	
17	บ้านบดินทร์เดชา	130	262	264	526	
18	บ้านสายชลพัฒนา	125	172	199	371	
19	บ้านหนองสะแก	64	117	97	214	
20	บ้านบุญส่งสามัคคี	118	205	207	412	
21	บ้านพิทักษ์พัฒนา	94	170	155	325	
22	บ้านจันทน์พัฒนา	113	181	193	374	
รวมทั้งหมด		3,426	5,538	5,609	11,147	

(ที่มา : ข้อมูลจาก สำนักทะเบียนอำเภอพิมาย เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2565)

สภาพทางเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพของประชาชนและรายได้

โดยส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทำไร่ ปลูกอ้อย ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกข้าว เลี้ยงสัตว์ เพาะเห็ด ฟาง และค้าขาย ดังนั้น รายได้ส่วนใหญ่จึงขึ้นอยู่กับผลผลิตทางการเกษตรเป็นหลัก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ตาราง 2.2 รายได้เฉลี่ยคน/ปี จำแนกตามหมู่บ้าน

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	รายได้เฉลี่ยคน/ปี (บาท)
1	บ้านจันงศ์พัฒนา หมู่ 22	97,703.75
2	บ้านเทพหัสตินทร์ หมู่ 5	94,172.63
3	บ้านสายชลพัฒนา หมู่ 18	86,553.26
4	บ้านบุญส่งพัฒนา หมู่ 1	75,733.62
5	บ้านพิทักษากร หมู่ 2	71,787.33
6	บ้านพิทักษ์พัฒนา หมู่ 21	71,750.70
7	บ้านจันงศ์ภูมิเวช หมู่ 4	69,819.88
8	บ้านหนองหญ้าขาว หมู่ 11	66,252.10
9	บ้านใหม่ฉมวกเหนือ หมู่ 16	65,391.48
10	บ้านโนนสูง หมู่ 13	62,546.27
11	บ้านบ่อสาม หมู่ 9	62,329.91
12	บ้านหนองหัวช้าง หมู่ 8	60,022.44
13	บ้านโนนกระเบื้อง หมู่ 7	59,765.41
14	บ้านบุญส่งสามัคคี หมู่ 20	57,462.83
15	บ้านถาวรพัฒนา หมู่ 15	56,044.87
16	บ้านโพธิ์งาม หมู่ 12	55,276.61
17	บ้านหนองขอน หมู่ 14	54,541.42
18	บ้านบดินทร์เดชา หมู่ 17	54,317.88
19	บ้านทิวาสงเคราะห์ หมู่ 3	50,708.77
20	บ้านสะแกงาม หมู่ 10	50,353.77
21	บ้านใหม่ฉมวก หมู่ 6	49,963.89
22	บ้านหนองสะแก หมู่ 19	49,688.55
เฉลี่ยรายได้คน/ปี ของคนในพื้นที่		64,038.18

การลงทุนภาคธุรกิจ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนมากจะเป็นหน่วยธุรกิจพื้นฐานขนาดย่อม ซึ่งเป็นร้านค้าขายปลีกและร้านซ่อมเครื่องยานยนต์ ดังนี้

- ปิ่นน้ำมัน จำนวน 4 แห่ง

- โรงสีข้าวขนาดเล็ก	จำนวน	15	แห่ง
- โรงสีข้าวขนาดกลาง	จำนวน	8	แห่ง
- ร้านค้าปลีกย่อย, ร้านอาหาร	จำนวน	87	แห่ง
- แผงลอยจำหน่ายอาหาร	จำนวน	61	แห่ง
- ร้านซ่อมยานยนต์	จำนวน	9	แห่ง

การลงทุนภาคการเกษตร

การทำนา ทำไร่-สวน

ประชาชนในตำบลนิคมสร้างตนเอง ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพทำการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ เพราะด้วยสภาพพื้นที่เหมาะสมแก่การเพาะปลูกมากกว่าจะเป็นสังคมอุตสาหกรรม ซึ่งจำเป็นต้องอาศัย พื้นที่ขนาดใหญ่ แหล่งน้ำ การคมนาคม แรงงาน และวัตถุดิบต่าง ๆ ที่สามารถเอื้อต่อปัจจัยการผลิต นั้น ทำให้ผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมจะต้องเสี่ยงต่อการลงทุนที่สูง จึงทำให้ประชาชนยังประกอบอาชีพด้านการเกษตร ซึ่งเป็นอาชีพเก่าแก่ที่มีคุณค่าแก่สังคมไทย

ปัจจุบันเกษตรกรตำบลนิคมสร้างตนเอง ส่วนใหญ่ทำเกษตรด้านการเพาะปลูกได้แก่ ข้าว เกษตรกรที่ผลิต ข้าวนาปี โดยอาศัยน้ำฝนเป็นหลัก พันธุ์ข้าวนาปี ได้แก่ พันธุ์ข้าวหอมมะลิ 105, กข.6, ข้าวตาแห้ง ด้านการปลูกพืชไร่ ได้แก่ การปลูกมันสำปะหลัง พันธุ์ที่นิยมใช้กับพื้นที่ ได้แก่ พันธุ์เกษตรศาสตร์ 50, ระยอง 5, ระยอง 90, ระยอง 72, ห้วยบง อ้อย พันธุ์ที่นิยมใช้กับพื้นที่ ได้แก่ พันธุ์ 023 L, K 88, มาร์กอส, อุทอง ยางดำ พันธุ์ที่นิยมใช้กับพื้นที่ ได้แก่ พันธุ์ มก.18, นครสวรรค์ พื้นที่ที่ใช้ทำการเพาะปลูกทางการเกษตร สามารถแบ่งออกได้โดยประมาณนี้

- พื้นที่นา	จำนวน	12,487	ไร่
- พื้นที่พืชไร่	จำนวน	21,610	ไร่
- พื้นที่ปลูกหญ้า	จำนวน	280	ไร่
- พื้นที่ไม้ผล	จำนวน	450	ไร่
- อื่น ๆ	จำนวน	2,985	ไร่

สัตว์เลี้ยง

ในพื้นที่ตำบลนิคมสร้างตนเอง นอกจากการเพาะปลูกพืชไร่-สวน หรือการทำนา แล้วยังมีการเลี้ยงสัตว์ต่าง ๆ ซึ่งประชาชนได้ยึดถือเป็นอาชีพหลักบาง อาชีพรองบาง และสัตว์ที่เกษตรกรนิยมเลี้ยง ได้แก่ โคเนื้อ, โคน้ำ, สุกร, ไก่เนื้อ, ไก่บ้าน, เป็ด, ปลา, กบ เป็นต้น และสายพันธุ์ที่นิยมเลี้ยง เช่น

โคนือ เกษตรกรที่เลี้ยงสัตว์ใหญ่จะปล่อยเลี้ยงตามธรรมชาติจะดูแลสัตว์ โดยการทำวัคซีนตามแผนของปศุสัตว์อำเภอ ส่วนการผสมพันธุ์ก็ปล่อยให้ไปตามธรรมชาติและมีบางส่วนที่มีการผสมเทียม โดยติดต่อกับปศุสัตว์อำเภอหรือสัตวแพทย์โดยการประมาณ 60%

โคนม เกษตรกรที่เลี้ยงส่วนใหญ่ จะเลี้ยงแบบขังคอกและได้รวมตัวกันจัดตั้งเป็น “สหกรณ์โคนมอำเภอพิมาย” พันธุ์ที่เลี้ยงเป็นพันธุ์ลูกผสมโฮลส์ตันฟริเซียน (พันธุ์ขาว - ดำ) ซึ่งเป็นพันธุ์ที่ให้ น้ำนมได้มากที่สุด

กระบือ เป็นพันธุ์พื้นเมือง เกษตรกรจะเลี้ยงกระบือ แบบปล่อยให้หากินตามริมทางถนน และหัวไร่ปลายนา มีการป้องกันกำจัดโรค จากปศุสัตว์อาสา ปีละ 1 ครั้ง มีการปรับปรุงพันธุ์เป็นส่วนน้อยไม่มีอาหารชั้นให้บริโภค มีการเก็บหญ้าแห้งไว้ให้โค, กระบือกินเป็นส่วนน้อย

สุกร พันธุ์ที่เลี้ยง เป็นสุกรพันธุ์ลูกผสม มีการป้องกันกำจัดโรคตามกำหนดเวลาจากปศุสัตว์อาสา ใช้อาหารเม็ดสำเร็จรูป

ไก่, เป็ด ส่วนใหญ่นิยมเลี้ยงไก่พันธุ์พื้นเมือง และเป็ดพื้นเมือง โดยเลี้ยงแบบกึ่งขังปล่อย ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีการฉีดวัคซีนป้องกันโรค โดยส่วนใหญ่จะเป็นการเลี้ยงไก่และเป็ดไว้เพื่อบริโภคภายในครัวเรือน และจำหน่ายในท้องถิ่น

การผลิตด้านประมง การเลี้ยงปลาของเกษตรกรส่วนใหญ่ในเขตอำเภอพิมาย จะนิยมเลี้ยงปลาที่เข้ามาในบ่อแบบธรรมชาติ โดยนิยมลงทุนเลี้ยงปลาเพื่อการค้า เพราะไม่ต้องลงทุนมาก ปีไหนปริมาณน้ำ ฝนตกดี ก็จะมีการเปลี่ยนที่ไปตามน้ำของปลาทำให้ได้ปลาธรรมชาติมาก ปีไหนปริมาณน้ำฝนน้อยก็จะได้ปลา น้อย ซึ่งเกษตรกรส่วนมากเห็นว่าได้มากได้น้อยไม่เป็นไร เพราะไม่ได้ลงทุนซื้อปลาและอาหารมาเลี้ยง แต่มีบางรายซื้อพันธุ์ปลาและอาหารมาเลี้ยงแต่ประสบปัญหาขาดทุนเพราะปลาตาย

ผลิตภัณฑ์ / สินค้าเด่น และสร้างรายได้ดีให้แก่ชุมชน

ตาราง 2.3 ผลิตภัณฑ์ / สินค้าเด่น และสร้างรายได้ดีให้แก่ชุมชน

ชื่อผลิตภัณฑ์/สินค้า	พื้นที่	วิธีการผลิต	ตลาด
ผ้าไหมบ้านใหม่ฉมวก	หมู่ 6, 16	- นำผ้าไหมสีต่าง ๆ มาทอเป็นเสื้อผ้า เพื่อสวมใส่	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด /ต่างจังหวัด
พืช ผัก สวนครัว	หมู่ 1, 2, 3, 5,	- ทำเกษตรผสมผสาน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
เห็ดนางฟ้า เห็ดฟาง	10, 12, 18, 20, 21		

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ชื่อผลิตภัณฑ์/สินค้า	พื้นที่	วิธีการผลิต	ตลาด
ขนมไทย (ฝักบัว, นางเล็ด, ข้าวแต่น)	หมู่ 1	- นำแป้ง กะทิ น้ำตาล ส่วนผสม อื่น ๆ มาผลิตแบบพื้นบ้าน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ขนมจีน	หมู่ 7, 8, 9, 15	- นำแป้งมาหมักและผสมให้เข้าที่ แล้วนำมาโรยเป็นเส้น พร้อม จำหน่าย	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
เสื่อกก	หมู่ 12	- ผลิตแบบพื้นบ้าน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ผลิตภัณฑ์จักสาน - หมวก, ไช, สุ่ม - กระจเขอ, กระจดั่ง - ตะแกรง - ตะกร้า	หมู่ 4, 12	- ผลิตด้วยมือทุกอย่างไม่เครื่อง ทุ่นแรง	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
สุรากลั่น, สุราแช่	หมู่ 14	- ผลิตสุรากลั่น บรรจุภัณฑ์ ภายนอกสวยงาม รสชาติดี ไม่มี วัตถุกันเสีย	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
พันธุ์ข้าว	หมู่ 6, 7	- ผลิตแบบพื้นบ้าน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ผ้าฝ้าย ลายขัดพื้นฐาน ผ้าถุง, ผ้าตัดเสื้อ, ผ้าขาวม้า เป็นต้น	หมู่ 6, 12	- ผลิตแบบพื้นบ้าน, กี่กระตุก	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
สบู่, น้ำยาล้างจาน, แชมพู สมนไพร	หมู่ 6, 8	- นำหัวเชื้อ, และส่วนผสม สมนไพรต่างมาผลิตแบบพื้นบ้าน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ปุ๋ยชีวภาพ	หมู่ 1, 12, 18	- ผลิตเป็นปุ๋ยชีวภาพ และปุ๋ย อัดเม็ด	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ข้าวสารหอมมะลิ (ข้าวคัดขาว, ข้าวกล้อง)	หมู่ 6, 7	- ผลิตโดยโรงสีชุมชน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ชื่อผลิตภัณฑ์/สินค้า	พื้นที่	วิธีการผลิต	ตลาด
พันธุ์ไก่ชน	หมู่ 7	- ฟาร์มขนาดเล็ก	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
พืช ผัก สวนครัว เห็ดฟาง	หมู่ 10	- ทำเกษตรผสมผสาน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ดอกไม้จันทน์	หมู่ 11, 14	- นำรูปเทียน, กระจาดขมา ประกอบเป็นดอกไม้จันทน์	ในชุมชน/อำเภอ
ผักปลอดสารพิษ	หมู่ 3, 12, 13, 16	- ทำเกษตรผสมผสาน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด

ด้านสังคม

การศึกษา

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7 (7 แห่ง) ดังนี้

1. โรงเรียนนิคม 2
2. โรงเรียนนิคม 3
3. โรงเรียนนิคม 6
4. โรงเรียนบ้านใหม่ฉนวน
5. โรงเรียนสะแกงาม
6. โรงเรียนโนนกระเบื้อง-หนองหัวช้างสามัคคี
7. โรงเรียนบ้านโพธิ์งาม-หนองหญ้าขาววิทยา

ตาราง 2.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง 7 แห่ง ดังนี้

ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนเด็ก (คน)	จำนวนผู้ดูแลเด็กปฐมวัย			ตั้งอยู่ที่
		ครูผู้ดูแล เด็ก	ผช.ครูผู้ดูแล เด็ก	ผู้ดูแลเด็ก	
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนิคมสร้าง ตนเองพิมาย 2	50	2	-	2	หมู่ที่ 5
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนิคมสร้าง ตนเองพิมาย 3	26	-	-	3	หมู่ที่ 4
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทิว สงเคราะห์	21	1	-	1	หมู่ที่ 3
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านใหม่ฉนวน	31	2	-	1	หมู่ที่ 6
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนน กระเปื้อง	25	1	-	1	หมู่ที่ 7
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะแกงาม	19	1	-	1	หมู่ที่ 10
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพธิ์งาม หนองหญ้าขาว	25	-	-	1	หมู่ที่ 11
รวม	197				

โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 (1 แห่ง) ดังนี้

1. โรงเรียนนิคมพิมายศึกษา

การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนิคมสร้างตนเอง 1 ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 มีบุคลากร
ทั้งหมด 11 คน

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองหญ้าขาว ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 มีบุคลากร
ทั้งหมด 7 คน

การรักษาความปลอดภัย

- ที่พักสายตรวจ ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 จำนวน 1 แห่ง

ศาสนา

วัด ในพื้นที่ตำบลนิคมสร้างตนเอง รวมทั้งสิ้น 10 แห่ง ได้แก่

- | | |
|----------------------|------------|
| 1. วัดนิคมวุฒิศาสน์ | หมู่ที่ 1 |
| 2. วัดอารังควนาราม | หมู่ที่ 2 |
| 3. วัดบุญส่งอนุสรณ์ | หมู่ที่ 4 |
| 4. วัดสระนันทวัน | หมู่ที่ 6 |
| 5. วัดโนนกระเบื้อง | หมู่ที่ 7 |
| 6. วัดหนองหัวช้าง | หมู่ที่ 8 |
| 7. วัดบ้านโพธิ์งาม | หมู่ที่ 12 |
| 8. วัดป่าพิทักษ์ธรรม | หมู่ที่ 15 |
| 9. วัดหนองสะแก | หมู่ที่ 19 |
| 10. วัดนิคมคณาราม | หมู่ที่ 22 |

สำนักสงฆ์ ในพื้นที่ตำบลนิคมสร้างตนเอง รวมทั้งสิ้น 4 แห่ง ได้แก่

- | | |
|------------------------------|------------|
| 1. สำนักสงฆ์บ้านทิวสงเคราะห์ | หมู่ที่ 3 |
| 2. สำนักสงฆ์บ้านหนองหญ้าขาว | หมู่ที่ 11 |
| 3. สำนักสงฆ์บ้านหนองขอน | หมู่ที่ 14 |
| 4. สำนักสงฆ์ป่าขึ้นเจริญธรรม | หมู่ที่ 17 |

ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน

การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

เส้นทางคมนาคมสายหลัก มีอยู่จำนวน 5 สาย ดังนี้

1. ทางหลวงสายพิมาย – หินดาด เริ่มต้นจากเขต อบต.ในเมือง เข้าสู่เขต อบต.นิคมสร้างตนเอง โดยผ่านหมู่ที่ 1, 15, 3, 7 ตามลำดับ และเข้าสู่เขต อำเภอห้วยแถลงต่อไป
2. ถนนนิคมสายเมนที่ 1 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 1 ผ่านหมู่ที่ 20, 4, 22 ตามลำดับ และเข้าสู่เขต อบต. หนองระเวียง
3. ถนนนิคมสายเมนที่ 2 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 15 ผ่านหมู่ที่ 21, 2, 5, 18 ตามลำดับ และเข้าสู่เขต อบต. หนองระเวียง
4. ถนนนิคมสายเมนที่ 3 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 3 ผ่านหมู่ที่ 13, 17, 9 ตามลำดับ และเข้าสู่เขต อบต. หนองระเวียง

5. ถนนสายโนนกระเบื้อง - หองหญ้าขาว เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 7 ผ่านหมู่ที่ 8, 12, 11 ตามลำดับและเข้าสู่เขต อำเภอห้วยแถลงต่อไป

เส้นทางคมนาคมสายย่อย มีอยู่จำนวน 5 สาย ดังนี้

1. ถนนนิคมซอย 1 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 20 เชื่อมกับหมู่ที่ 21 สิ้นสุดที่หมู่ที่ 13
2. ถนนนิคมซอย 2 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 20 เชื่อมกับหมู่ที่ 2 สิ้นสุดที่หมู่ที่ 17
3. ถนนนิคมซอย 3 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 4 ผ่านหมู่ที่ 5, 9 ตามลำดับและเชื่อมกับถนน เลียบคลองชลประทาน หมู่ที่ 16
4. ถนนนิคมซอย 4 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 4 ผ่านหมู่ที่ 18, 9 สิ้นสุดที่หมู่ 16
5. เส้นทางย่อยเชื่อมระหว่าง หมู่ 8 หมู่ 14 หมู่ 10 หมู่ 19

การโทรคมนาคม

โทรศัพท์ส่วนบุคคล ตำบลนิคมสร้างตนเองปัจจุบัน มีการขยายเขตชุมสายโทรศัพท์และติดตั้ง เครื่องข่ายโทรศัพท์สัญญาณดาวเทียม ให้บริการแก่ราษฎรแล้วจำนวน 22 หมู่บ้าน

การไฟฟ้า

มีการขยายเขตไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครอบคลุมทั่วพื้นที่ จำนวน 22 หมู่บ้าน

ระบบประปา

มีระบบประปาหมู่บ้านที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้สร้างขึ้นและหมู่บ้านสร้างเองไว้ใช้ ครบ 22 หมู่บ้าน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัครเดช เตชาจรัสสุข (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา งานวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทราและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัด ฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีเขตอาศัยในตำบล หนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา สุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 364 คน วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ เฉลี่ย รวมและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-Test (Independent samples) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ F-test (Dependent samples)

กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาภาพรวมพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($x = 4.24$) ผลทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ พบว่า รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสต่างกันความพึงพอใจไม่ต่างกัน ส่วนเพศและอายุ ที่ต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่างกัน

อนุพงศ์ เมืองโครต (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ซึ่งกำหนดโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร 6 ด้าน คือ 1) ด้านรูปแบบการบริการ 2) ด้านสถานที่ให้บริการ 3) ด้านการส่งเสริมและการแนะนำการ บริการ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5) สภาพแวดล้อมการบริการ 6) กระบวนการบริการ เก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนาด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอนุमानผลต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ Independent-sample t test และ ANOVA ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมุกดาหาร พบว่า งานบริการทั้ง 6 ด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านการส่งเสริมและการแนะนำบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

อมรรรัตน์ บุญญา (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการ ให้บริการต่อประชาชนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อ ประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง พางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อ ประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน และการเกิด ประโยชน์สุขของประชาชน 1.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่น ในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และ หากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของ

ผู้มีส่วนได้ส่วนที่ต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาล มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศพัฒนาการบริหารจัดการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาด้านสาธารณสุข (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.60) ด้านสังคมสงเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และอันดับสุดท้ายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

มณีนุช แก้วสุกใส (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจีน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจีน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัทธยากร ดิสวาสดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายกองวิชาการและแผนงานฝ่ายกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายกองช่าง ฝ่ายสำนักปลัด และฝ่ายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านบริการ ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมและรายฝ่ายทุกฝ่ายอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศพบว่าประชาชนเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายฝ่ายไม่แตกต่างกัน

ประภัสสร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพพนา อำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพพนา อำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายได้ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณะของเทศบาลตำบลโพพนา อำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน พบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า มีความ พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมสร้างตนเอง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม
สร้างตนเอง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 11,147 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม
สร้างตนเอง, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมสร้างตนเอง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ
ทาโร ยามาเน่ กำหนดความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)
คำนวณตามสูตร ดังนี้

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

เมื่อ

n = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = แทนจำนวนประชากร

e = แทนความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ .05

เมื่อนำตัวเลขแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{11,147}{1 + 11,147(0.05)^2}$$

$$= 386.11$$

เมื่อคำนวณตามสูตรข้างต้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 386.11 คน การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง 386 คน จากทุกหมู่บ้านโดยคำนวณสัดส่วนร้อยละและใช้วิธีสุ่มตามสะดวก ดังนี้

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร*	จำนวนตัวอย่าง
1	บ้านบุญส่งพัฒนา	336	12
2	บ้านพิทักษากร	501	17
3	บ้านทวีสงเคราะห์	662	23
4	บ้านจันทน์ภูมิเวช	508	18
5	บ้านเทพหัตถิน	645	22
6	บ้านใหม่ฉมวก	752	26
7	บ้านโนนกระเบื้อง	818	29
8	บ้านหนองหัวช้าง	876	30
9	บ้านบ่อสาม	925	33
10	บ้านสะแกงาม	582	20
11	บ้านหนองหญ้าขาว	524	18
12	บ้านโพธิ์งาม	549	19
13	บ้านโนนสูง	347	12
14	บ้านหนองขอน	256	9
15	บ้านถาวรพัฒนา	256	9
16	บ้านใหม่ฉมวกเหนือ	388	13
17	บ้านบดินทร์เดชา	526	18
18	บ้านสายชลพัฒนา	371	13
19	บ้านหนองสะแก	214	7
20	บ้านบุญส่งสามัคคี	412	14

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร*	จำนวนตัวอย่าง
21	บ้านพิทักษ์พัฒนา	325	11
22	บ้านจันทน์พัฒนา	374	13
รวม 22 หมู่บ้าน		11,147	386

* ที่มา องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง, 2565

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มี 4 ด้าน จำนวน 26 ข้อ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง จำนวน 1 ฉบับ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยค่าแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัย ทำการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

4.51–5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.51–4.50	หมายถึง	ระดับมาก
2.51–3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.51–2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00–1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
4.75-5.00	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
4.50-4.74	ไม่เกินร้อยละ 95	9
4.25-4.49	ไม่เกินร้อยละ 85	8
4.00-4.24	ไม่เกินร้อยละ 80	7
3.75-3.99	ไม่เกินร้อยละ 75	6
3.50-3.74	ไม่เกินร้อยละ 70	5
3.25-3.49	ไม่เกินร้อยละ 65	4
3.00-3.24	ไม่เกินร้อยละ 60	3
2.75-2.99	ไม่เกินร้อยละ 55	2
2.50-2.74	ร้อยละ 50	1

4. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	ขนาดของประชากร
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่
 - 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน
 - 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา
 - 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
 - 2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 386 คน

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	180	46.63
1.2 หญิง	206	53.37
รวม	386	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	45	11.66
2.2 21 ถึง 45 ปี	123	31.87
2.3 46 ถึง 60 ปี	152	39.38
2.4 61 ปี ขึ้นไป	66	17.09
รวม	386	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ไม่ได้เรียน	17	4.04
3.2 ประถมศึกษา	148	38.34
3.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	120	31.09
3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	37	9.59
3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	64	16.94
รวม	386	100.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกรรม	212	54.92
4.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท	74	19.17
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว	100	25.91
รวม	386	100.00
5. ช่องทางรับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต.		
5.1 เอกสารหรือสิ่งพิมพ์	25	6.48
5.2 เว็บไซต์ของ อบต.	84	21.76
5.3 การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์	20	5.18
5.4 ผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก อบต.	257	66.58
รวม	386	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน (ร้อยละ 53.37) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน (ร้อยละ 46.63) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 152 คน (ร้อยละ 39.38) รองลงมาอายุ 21 ถึง 45 ปี จำนวน 123 คน (ร้อยละ 31.87) อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 66 คน (ร้อยละ 17.09) อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.66) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 148 คน (ร้อยละ 38.34) รองลงมา มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 120 คน (ร้อยละ 31.09) ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.94) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.59) ไม่ได้เรียน จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.04) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 212 คน (ร้อยละ 54.92) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว จำนวน 100 คน (ร้อยละ 25.91) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท จำนวน 74 คน (ร้อยละ 19.17) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต. ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก อบต. จำนวน 257 คน (ร้อยละ 66.58) รองลงมารับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต. ทางเว็บไซต์ของ อบต. จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.76) เอกสารหรือสิ่งพิมพ์ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.48) การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.18)

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมและรายด้าน

ตาราง 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. งานบริการด้านการศึกษา	4.75	0.50	มากที่สุด	3
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.74	0.44	มากที่สุด	4
3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.76	0.51	มากที่สุด	2
4. งานด้านสาธารณสุข	4.82	0.41	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.78	0.44	มากที่สุด	

จากตาราง 4.2 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ($\bar{x} = 4.76$) งานบริการด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.75$) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 4.74$)

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมสร้างตนเอง งานบริการด้านการศึกษา

ตาราง 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการ
ด้านการศึกษาในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.55	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.49	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.51	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.41	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.75	0.50	มากที่สุด	

จากตาราง 4.3 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้าง
ตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$)
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) รองลงมา ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
($\bar{x} = 4.72$) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการ ด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.80	0.36	มากที่สุด	1
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.69	0.39	มากที่สุด	6
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	2
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.72	0.39	มากที่สุด	5
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.50	มากที่สุด	3
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม	4.74	0.52	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.75	0.55	มากที่สุด	

จากตาราง 4.4 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.80$) รองลงมา มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.75$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{x} = 4.74$) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.72$) และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.69$)

ตาราง 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการ
ด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.76	0.42	มากที่สุด	3
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.72	0.39	มากที่สุด	5
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.68	0.50	มากที่สุด	7
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.71	0.44	มากที่สุด	6
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.78	0.41	มากที่สุด	2
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.75	0.53	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.75	0.49	มากที่สุด	

จากตาราง 4.5 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมา สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x} = 4.78$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x} = 4.76$) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x} = 4.75$) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x} = 4.72$) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{x} = 4.71$) และมีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.68$)

ตาราง 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการ
ด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.82	0.28	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.80	0.41	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	4.79	0.43	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.78	0.37	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.76	0.47	มากที่สุด	5
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.71	0.40	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.78	0.51	มากที่สุด	

จากตาราง 4.6 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้าง
ตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่ง
กายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ
ปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.80$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ
พร้อมในการบริการ ($\bar{x} = 4.79$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ
ซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.78$) เจ้าหน้าที่

ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.76$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x} = 4.71$)

ตาราง 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการ ด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.66	0.39	มากที่สุด	7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.70	0.42	มากที่สุด	4
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.68	0.39	มากที่สุด	6
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.40	มากที่สุด	1
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือใน การให้บริการ	4.69	0.36	มากที่สุด	5
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.75	0.49	มากที่สุด	2
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.51	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.72	0.41	มากที่สุด	

จากตาราง 4.7 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอฟินมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$) รองลงมา การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.72$) ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{x} = 4.70$) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ

ให้บริการ ($\bar{x} = 4.69$) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 4.68$) และที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.66$)

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.55	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.66	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.56	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.49	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.74	0.44	มากที่สุด	

จากตาราง 4.8 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.74$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.73$) ตามลำดับ

ตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.78	0.28	มากที่สุด	1
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.76	0.41	มากที่สุด	2
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด	3
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.74	0.37	มากที่สุด	4
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	0.47	มากที่สุด	5
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม	4.66	0.40	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.74	0.55	มากที่สุด	

จากตาราง 4.9 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.78$) รองลงมา มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.74$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.72$) และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{x} = 4.66$)

ตาราง 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.67	0.39	มากที่สุด	7
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.77	0.42	มากที่สุด	3
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.70	0.39	มากที่สุด	6
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจาก ผู้รับบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	1
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.72	0.36	มากที่สุด	5
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและ สะดวก	4.79	0.49	มากที่สุด	2
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.73	0.51	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.74	0.66	มากที่สุด	

จากตาราง 4.10 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอกันตัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทาง การให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.80$) รองลงมา สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x} = 4.79$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x} = 4.77$) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x} = 4.73$) การให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{x} = 4.72$) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x} = 4.70$) และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.67$)

ตาราง 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.78	0.36	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.70	0.39	มากที่สุด	6
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.72	0.39	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.76	0.50	มากที่สุด	3
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.73	0.52	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.75	0.56	มากที่สุด	

จากตาราง 4.11 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้าง
ตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ใน
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} =4.75) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ (\bar{x} =4.80)
รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม (\bar{x} =4.78) เจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (\bar{x} =4.76) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ
หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (\bar{x} =4.73) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน
การให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ (\bar{x} =4.72) และเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ (\bar{x} =4.70)

ตาราง 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.76	0.39	มากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.74	0.42	มากที่สุด	4
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	0.39	มากที่สุด	3
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.66	0.50	มากที่สุด	6
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือใน การให้บริการ	4.64	0.44	มากที่สุด	7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	1
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.73	0.53	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.73	0.49	มากที่สุด	

จากตาราง 4.12 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้าง
ตนเอง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา งานด้าน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้าง
ตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การ
จัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) รองลงมา ที่ตั้งของ
หน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.76$) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม
($\bar{x} = 4.75$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง
พักคอย เป็นต้น ($\bar{x} = 4.74$) มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
($\bar{x} = 4.73$) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.66$) และคุณภาพและความ
ทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.64$)

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมสร้างตนเอง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ตาราง 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน
พัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.53	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.58	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.76	0.51	มากที่สุด	

จากตาราง 4.13 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนา
ชุมชน และสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด (\bar{x} =4.76) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ
(\bar{x} =4.77) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} =4.75) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} =4.72)
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} =4.71) ตามลำดับ

ตาราง 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน	4.69	0.39	มากที่สุด	6
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	3
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.71	0.39	มากที่สุด	5
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	0.40	มากที่สุด	1
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	0.36	มากที่สุด	4
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ	4.78	0.49	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.75	0.51	มากที่สุด	

จากตาราง 4.14 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.79$) รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ ($\bar{x} = 4.78$) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.77$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.72$) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.71$) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.69$)

ตาราง 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.81	0.28	มากที่สุด	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด	2
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.77	0.43	มากที่สุด	4
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.78	0.37	มากที่สุด	3
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.75	0.47	มากที่สุด	5
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.70	0.40	มากที่สุด	7
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.73	0.36	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.77	0.42	มากที่สุด	

จากตาราง 4.15 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเองอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.81$) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x} = 4.79$) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.78$) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x} = 4.77$) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{x} = 4.75$) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x} = 4.73$) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x} = 4.70$)

ตาราง 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.79	0.39	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.77	0.42	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	4.75	0.39	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.73	0.50	มากที่สุด	6
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.74	0.44	มากที่สุด	5
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.78	0.41	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.76	0.53	มากที่สุด	

จากตาราง 4.16 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{x} = 4.79$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x} = 4.78$) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.77$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{x} = 4.75$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.74$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.73$)

ตาราง 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.75	0.36	มากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.66	0.39	มากที่สุด	7
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.74	0.42	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.69	0.39	มากที่สุด	6
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.71	0.50	มากที่สุด	4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.70	0.52	มากที่สุด	5
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.53	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.71	0.58	มากที่สุด	

จากตาราง 4.17 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.71$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.75$) รองลงมา ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 4.74$) มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.72$) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.71$) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.70$) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.69$) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{x} = 4.66$)

2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมสร้างตนเอง งานด้านสาธารณสุข

ตาราง 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
ด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.47	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.34	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.31	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.50	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.82	0.41	มากที่สุด	

จากตาราง 4.18 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} =4.82) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} =4.96) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} =4.76) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} =4.75) ตามลำดับ

ตาราง 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน
 สาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.73	0.46	มากที่สุด	4
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	1
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	2
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.72	0.39	มากที่สุด	5
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.70	0.50	มากที่สุด	6
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม	4.74	0.44	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.75	0.47	มากที่สุด	

จากตาราง 4.19 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้าง
 ตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ด้าน
 ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{x} = 4.75$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
 ($\bar{x} = 4.81$) รองลงมา มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
 ($\bar{x} = 4.77$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{x} = 4.74$) ขั้นตอนการให้บริการมี
 ระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.73$) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ
 ให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.72$) และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับ
 ความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.72$)

ตาราง 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน
สาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.79	0.36	มากที่สุด	2
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.81	0.39	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.78	0.42	มากที่สุด	3
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.72	0.39	มากที่สุด	5
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.70	0.50	มากที่สุด	7
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.77	0.44	มากที่สุด	4
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.71	0.46	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.76	0.34	มากที่สุด	

จากตาราง 4.20 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเองอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} =4.76) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น (\bar{x} =4.81) รองลงมา ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (\bar{x} =4.79) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง (\bar{x} =4.78) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก (\bar{x} =4.77) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ (\bar{x} =4.72) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ (\bar{x} =4.71) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ (\bar{x} =4.70)

ตาราง 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน
สาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.95	0.52	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.87	0.54	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	4.90	0.42	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.91	0.53	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.99	0.53	มากที่สุด	1
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.85	0.54	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.96	0.31	มากที่สุด	

จากตาราง 4.21 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้าง
ตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
(\bar{x} =4.96) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่
เลือกปฏิบัติ (\bar{x} =4.99) รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
เหมาะสม (\bar{x} =4.95) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การ
ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (\bar{x} =4.91) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ (\bar{x} =4.90) เจ้าหน้าที่ให้บริการ
วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ (\bar{x} =4.87) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (\bar{x} =4.85)

ตาราง 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน
สาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.74	0.42	มากที่สุด	5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.75	0.52	มากที่สุด	4
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.78	0.54	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.79	0.42	มากที่สุด	1
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือใน การให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด	3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.73	0.41	มากที่สุด	6
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.52	มากที่สุด	7
โดยรวม	4.76	0.50	มากที่สุด	

จากตาราง 4.22 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้าง
ตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของอุปกรณ์
เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$) รองลงมา ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม
($\bar{x} = 4.78$) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$) ความ
เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น
($\bar{x} = 4.75$) ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.74$) การจัดสถานที่และ
อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.73$) และมีป้ายบอกจุดบริการ ป้าย
ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.72$)

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมาในครั้งนี้ ดำเนินการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมและการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการประเมินเป็นดังนี้

ตาราง 4.23 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ลำดับ
1. งานบริการด้านการศึกษา	4.75	95.20	10	3
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.74	95.00	10	4
3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.76	95.40	10	2
4. งานด้านสาธารณสุข	4.82	96.40	10	1
โดยรวม	4.78	95.70	10	

จากตาราง 4.23 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานบริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา
3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลดังนี้

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย
จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน (ร้อยละ 53.37)
รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน (ร้อยละ 46.63) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 152 คน
(ร้อยละ 39.38) รองลงมาอายุ 21 ถึง 45 ปีจำนวน 123 คน (ร้อยละ 31.87) ส่วนใหญ่มีการศึกษา
ระดับประถมศึกษา จำนวน 148 คน (ร้อยละ 38.34) รองลงมามีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาหรือ
เทียบเท่า จำนวน 120 คน (ร้อยละ 31.09) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 212 คน
(ร้อยละ 54.92) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว จำนวน 100 คน (ร้อยละ 25.91)
ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต. ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก อบต. จำนวน 257 คน
(ร้อยละ 66.58) รองลงมารับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต. ทางเว็บไซต์ของ อบต.จำนวน 84 คน
(ร้อยละ 21.76)

2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย
จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.70 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา

น้อย ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 งานบริการด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อจำแนกแต่ละงาน เป็นดังนี้

2.1 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.70

2.2 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

2.3 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.70 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.60

2.4 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

3. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.70 โดยได้คะแนน

อยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานบริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. งานบริการด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและทันสมัยให้มากยิ่งขึ้น
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ รวมไปถึงจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพ
3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบให้มากยิ่งขึ้น
4. งานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ส่งเสริมการพัฒนาควบคุมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้ได้มาตรฐานทางสุขาภิบาลและถูกสุขลักษณะ

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสว่างษ์. 2528. จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology). กรุงเทพฯ
คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- กุลธน ธนาพงศธร. 2530. **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขา
วิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิท พวงงาม. 2543. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. 2539. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ตั้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ถวิล ธาราโภชน. 2532. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2550. **100 ปีการปกครองไทยพ.ศ. 2440-2540**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :
คบไฟ.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547. **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. 2535. **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ประภัสสร อะวะดี. 2550. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
โพนสา อำเภอบ้านฝาง จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณและคณะ. 2534. **พฤติกรรมศาสตร์พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา**. กรุงเทพฯ :
เจ้าพระยาการพิมพ์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. 2526. **ปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรัชญา เวสารัชช. 2540. **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พัทธยากรดีสวัสดิ์. 2550. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง
จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- มณีนุช แก้วสุกใส. 2551. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าจีน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์.
- ลิขิต ธีรเวคิน. 2548. **คนไทยในอุดมคติ**. กรุงเทพฯ : แม็ค.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรวรรณ พงษ์ศักดิ์. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ
อำเภอท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. 2552. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลคลองปูนอำเภอแกลงจังหวัดระยอง. ปรินิพนธ์สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543. คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ส.ส.ท.
- วุฒิสาร ตันไชย. 2544. การกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร ตันติพลูวินัย. 2538. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ
เรื่องกลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน.
กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2538. นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. 2522. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: ชัยศิริการพิมพ์.
- สมิต สัมภูกร. 2546. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตาม
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546.
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สิริโสม พิเชษฐบุญเกียรติ. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เวียงพางคำอำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เขตพื้นที่เชียงราย.
- อนุพงศ์ เมืองโครต. 2560. ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของกองช่าง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- อภิชัย พันธเสน. 2539. ความหวังทางออกและทางเลือกใหม่. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์
พับลิชชิ่ง.
- อมรา รัตน์บุญญา. 2557. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา
อำเภอแก่งหางแมวจังหวัดจันทบุรี. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัย
บูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อัครเดช เตชาขจรสุข. 2562. ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัย หิรัญโต. 2523. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- _____. 2550. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2566**

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง ผลการสำรวจในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อ และเติมข้อมูลที่เป็นอย่างจริง

1. เพศ

() 1.1 ชาย

() 1.2 หญิง

2. อายุ

() 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี

() 2.2 21 ถึง 45 ปี

() 2.3 46 ถึง 60 ปี

() 2.4 61 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

() 3.1 ไม่ได้เรียน

() 3.2 ประถมศึกษา

() 3.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

() 3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

() 4.1 เกษตรกรรม

() 4.2 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

() 4.3 อาชีพอิสระหรือส่วนตัว

() 4.4 อื่นๆ

5. ท่านได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต. ผ่านทางช่องทางใด

() 5.1 เอกสารหรือสิ่งพิมพ์

() 5.2 เว็บไซต์ของ อบต.

() 5.3 การปิดประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์

() 5.4 ผู้นำชุมชนหรือสมาชิก อบต.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน เพียงข้อเดียว

- | | | | | | |
|---|-------------|------------------|---|-------------|-------------------|
| 5 | หมายความว่า | พึงพอใจมากที่สุด | 2 | หมายความว่า | พึงพอใจน้อย |
| 4 | หมายความว่า | พึงพอใจมาก | 1 | หมายความว่า | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| 3 | หมายความว่า | พึงพอใจปานกลาง | | | |

1. งานบริการด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					

13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่าง					

	ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่าง					

	ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

4. งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่าง					

	ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมสร้างตนเอง อำเภอยี่งอ จังหวัดนครราชสีมา

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจ
มากที่สุด เพราะอะไร

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

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบล ควรปรับปรุงแก้ไขอย่าง
เร่งด่วน

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

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

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