

ที่ อว๐๖๐๙.๑๖ /



วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม  
มหาวิทยาลัยนครพนม ๑๒๙ ม.๗  
ถ.ศรีสงคราม-ท่าดอกแก้ว ต.ศรีสงคราม  
อ.ศรีสงคราม จ.นครพนม ๔๘๑๕๐

๑๔ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน ๑ เล่ม

๒. แผ่นซีดี จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ได้แจ้งความประสงค์ให้วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

บัดนี้ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( นายรชต ตามา )

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม

โทร/โทรสาร ๐๔๒-๕๙๙-๖๔๙

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ  
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2564

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

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย/ลงในช่อง  เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต. ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ แก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

1 ชาย

2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

1 ต่ำกว่า 18 ปี

2 18-30 ปี

3 31-50 ปี

4 51-60 ปี

5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

1 ประถมศึกษา

2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

3 อนุปริญญา/ปวส.

4ปริญญาตรี

5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

1 แม่บ้าน

2 เกษตรกร

3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

4 รับราชการ

5 รัฐวิสาหกิจ

6 นักเรียน/นักศึกษา

7 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น  
โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

**ส่วนที่ 2** การวัดความพึงพอใจในการให้บริการประจำปี 2564 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

**งานบริการที่ 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
<b>1</b>	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
<b>3</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>4</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					

	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2. งานด้านการศึกษา

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
<b>1</b>	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
<b>3</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>4</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

### งานบริการที่ 3. งานด้านเทคนิค หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
<b>1</b>	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
<b>3</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					

	3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>4</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

#### งานบริการที่ 4.จัดเก็บรายได้ภาษี

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
<b>1</b>	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
<b>3</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					

	3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>4</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

#### งานบริการที่ 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
<b>1</b>	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
<b>3</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					

	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>4</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....



## คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยนครพนม โดยวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม กับ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายก องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงครามและคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม  
มหาวิทยาลัยนครพนม  
กันยายน 2564

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล. 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม ซึ่งมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่องและความโปร่งใสในการให้บริการ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการและประสิทธิภาพซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ โดยหลักการแล้วการบริการสาธารณะย่อมทำประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป ซึ่งการดำเนินบทบาทสำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ โดยการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพจะเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศนในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้มีความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาล ทัดศิวิชัย. 2554)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นฐานที่มีเป็นจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ดำเนินการตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมีพันธกิจที่ต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และสาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (นราธิป ศรีราม. 2554 : 12-13) ในส่วนของการบริการจัดการองค์การนั้นแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลได้แบ่งส่วนงานหรือโครงสร้างแตกต่างกัน เช่น สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือส่วนอื่น ๆ ตามประกาศของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มุ่งหวังให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนท้องถิ่น

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่ว ๆ ไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และ หมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพ

การให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 )

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2564 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงครามจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมิน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงาน รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการ ปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ซึ่งการ ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัย เชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศรีสงคราม จำนวน 5 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
5. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม จังหวัดนครพนม นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศ สำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนด ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้กับข้าราชการ พนักงานเทศบาล และเจ้าหน้าที่ในสังกัด ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา
- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
- 5) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

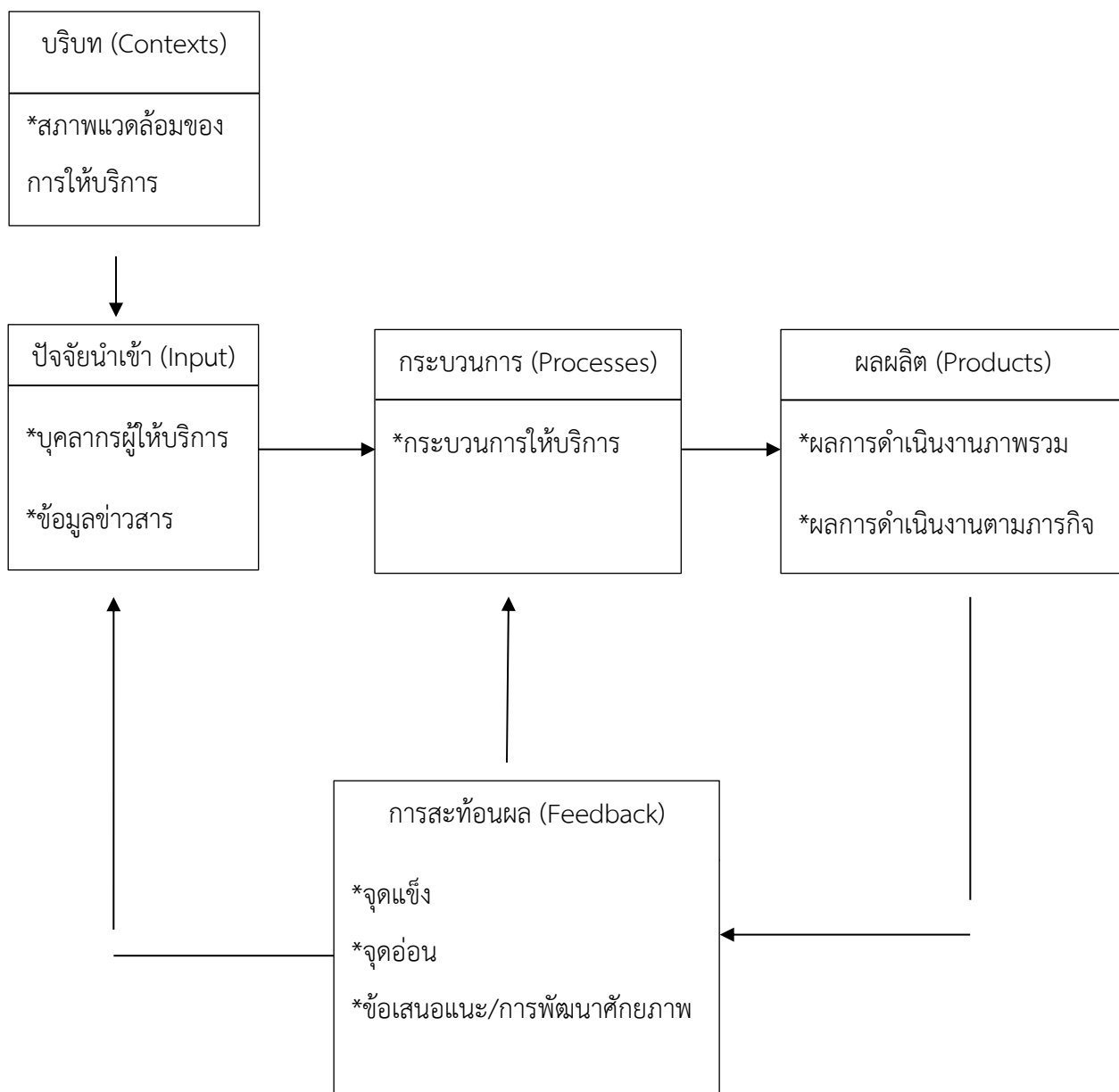
## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ประชากร

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 4,071 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดย วิธีการสุ่มประชากรแบบง่ายของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 375 คน

## 1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

### 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดี ความชอบของบุคลากรขององค์กร

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประจำปี 2564
2. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม
3. “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ใน 4 ด้าน ดังนี้
  - 3.1) “ขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
  - 3.2) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
  - 3.3) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
  - 3.4) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถสะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การ ให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

4. “อบต.” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

5. “องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มารับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่าถูกใจหรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต (2554 : 16) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ซูซีย์ สมิทธิไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานมีได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมิได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 86) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่เป็นภารกิจโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งจะอยู่ในระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผลผลิตของการจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้นจนเกิดเป็นทัศนคติในทางบวกหรือเกิดความชอบใจ โดยในงานวิจัยนี้ เป็นระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองต่อการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นกัน ซึ่ง ฉัตยาพร เสมอใจ (2550 : 35-37) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิงครอบครัว และบทบาทและสถานะทางสังคม

1.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลทั้งที่มีอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยตรง (Membership Groups) ได้แก่

- กลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ (Primary Groups) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เป็นลักษณะของการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องและไม่เป็นทางการ

- กลุ่มอ้างอิงทุติยภูมิ (Secondary Groups) ได้แก่ กลุ่มศาสนา อาชีพ สมาคม เป็นลักษณะการติดต่อกันแบบเป็นทางการมากกว่า แต่มีความต่อเนื่องน้อยกว่า

1.2 ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและการตัดสินใจของครอบครัว

1.3 บทบาทและสถานภาพ (Role and Status) แต่ละบุคคลแสดงออกในแต่ละกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่ คนหนึ่งอาจมีหลายบทบาท เป็นทั้งลูก แม่ เพื่อน หัวหน้า ลูกน้อง เป็นต้น ซึ่งแต่ละบทบาทก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ แต่ละบทบาทก็จะแสดงสถานะทางสังคมอยู่ด้วยเป็นสถานะที่สังคมยอมรับในตัวบุคคลนั้น ๆ ต้องตระหนักถึง “สัญลักษณ์ของสถานะ (Status Symbol)” ในการทำการตลาด คนต้องการยอมรับจากสังคม และพยายามแสดงออกถึงสถานะของตน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยกันเช่นกัน

2.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคลนักการตลาดควรทำการศึกษากิจกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

2.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง จะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ หรือปรับราคาผลิตภัณฑ์

2.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลมีจะอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องชี้ถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

2.5 บุคลิกลักษณะแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแง่มุมมองแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 2 ประการ คือ

3.1 การกระตุ้นเร้า (Motivation) ความต้องการของบุคคลมีความหลากหลายและอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน บ้างก็เป็นไบโอเจนิค (Biogenic) หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียด (Tension) เช่น ความหิว ความกระหาย ความไม่สะดวก บ้างก็เกิดจากสภาวะจิตใจ (Psychogenic) เกิดจากความตึงเครียด เช่น การยอมรับการมีส่วนร่วมของสังคม การยอมรับการประสบความสำเร็จ ความต้องการต่าง ๆ จะยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำในทันที เพียงแต่ก่อให้เกิดความรู้สึกตึงเครียด ดังนั้นนักการตลาดต้องสร้างการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการกระทำ

3.2 การรับรู้ (Perception) ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าไม่เกิดการเรียนรู้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดพฤติกรรม แสดงว่าเกิดการเรียนรู้ สามารถสร้างการเรียนรู้ให้บุคคลได้โดยใช้แรงขับเคลื่อน (Drive) สิ่งกระตุ้น (Stimuli) สิ่งชี้แนะ (Cue) การตอบสนอง (Response) และการบังคับ (Reinforcement) ความเชื่อและทัศนคติ (Beliefs and Attitude) มาจากการเรียนรู้ของบุคคลที่มีการปลูกฝังมาระยะหนึ่ง จากสภาพแวดล้อมและสังคมที่บุคคลอยู่ร่วมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการดำรงชีวิต และพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค และความเชื่อและทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ยาก

### 2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต, 2545 : 21) โดยเป้าหมายของการให้บริการ บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. 2548 : 172-173) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ นำประทับใจแก่ผู้รับบริการได้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการ นั่นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่นำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทুমเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการ ธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการที่จะนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพันธกิจในการบริหารการพัฒนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริหารเพื่อให้ เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นจะอธิบายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล และหน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 2.2.1 การปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 283 ได้กำหนดว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงาน

บุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (เสน่ห์ จุ้ยโต. 2556 : 4)

การปกครองท้องถิ่นปัจจุบันแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กับระดับชุมชนเมืองและชนบท ได้แก่ เทศบาลนครชุมชนเมือง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรณีการปกครองท้องถิ่นระดับชุมชนเมืองและชนบท เขตชุมชนเมืองที่ใดที่มีความเจริญและความพร้อมของรายได้ก็ให้จัดตั้งเทศบาลขึ้น โดยเทศบาลนั้นมี 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยขึ้นอยู่กับสภาพความหนาแน่นชุมชนและรายได้ หรือถ้าเป็นท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นที่มีประชาชนตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรก็จะเป็นเทศบาลเมือง ถ้าเป็นชุมชนขนาดใหญ่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรก็ยกเป็นเทศบาลนคร

การบริหารงานของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีรูปแบบการจัดองค์กรและบริหารงานอย่างเดียวกัน คือจะประกอบด้วยสภาเทศบาล ซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารแล้วแต่กรณี สมาชิกเทศบาล (ส.ท.) จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และสมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภาเทศบาลเป็นประธานเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล ส่วนผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งมาจากการปกครองส่วนภูมิภาค จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีโดยความเห็นชอบของสภาเทศบาล แต่มีข้อสังเกต ว่าหากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น “ออกเสียงแสดงประชามติ” ให้เลือกนายกเทศมนตรีโดยตรง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะแต่งตั้งไปตามที่ประชาชนเลือกเขตชนบทนั้น (เขตที่ไม่จัดตั้งเทศบาล) จะยกฐานะสภาตำบลเดิมและที่มีรายได้ของตนเองในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี โดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายบริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีสมาชิก 2 ประเภท คือ หนึ่ง สมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสอง สมาชิกโดยตำแหน่ง ซึ่งได้แก่ กำนันผู้ใหญ่บ้าน ของทุกหมู่บ้านในตำบล และแพทย์ประจำตำบล ส่วนคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล จะประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน (4 ปีแรก) ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระ 4 ปี ทั้งนี้

“หลังจากครบ 4 ปีแรก สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีเพียงประเภทเดียว” คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน สมาชิกโดยตำแหน่งอย่าง กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจะหมดสิทธิไป

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาด ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายส่วนเทศบาลเนื่องจากชุมชนใหญ่กว่า และมีเทศบาล 3 ระดับ อำนาจหน้าที่ก็จะเพิ่มเติมแตกต่างกันไป

### 2.2.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จากผลของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินอย่างขนานใหญ่ อันเนื่องมาจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลลงสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบล ซึ่งถือเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุดในการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด (สมศักดิ์ ฐรีศรีศักดิ์. 2556 : 33-34) ปัจจุบันมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,333 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2560)

#### 1. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสภาตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยจัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วยและกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริการส่วนท้องถิ่น

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินกิจกรรมในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย นอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของตนในการให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มี



และบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม และการจัดกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 500 บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล

## 2. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

- พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

- ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

### 2.2.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นสากล โดยคณะรัฐมนตรี (2556 : 7-19) ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดตั้งและโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1. การจัดตั้งเทศบาลและโครงสร้างของเทศบาล

หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแล้ว ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น พร้อมกับมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกกว่าด้วยการจัด

ระเบียบบริหารปกครองของเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนกระทั่งในสมัยที่จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นมาและยกเลิกกฎหมายเก่าทั้งหมดโดยได้ปรับแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายดังกล่าวมาโดยตลอด ฉบับสุดท้ายที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมคือ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 จากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลไว้ ดังนี้

1.1 เทศบาลตำบล ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้แต่อย่างใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท้องถิ่นที่จะขอจัดตั้งเป็นเทศบาล โดยการจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

- ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นประกอบ

- ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้
- 3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

1.3 เทศบาลนคร

- เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายที่กำหนดไว้
- มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ปัจจุบันมีจำนวนเทศบาลทั้งสิ้น 2,441 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 178 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 2,233 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560)

2. การจัดโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเรื่องการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรของเทศบาลไว้อย่างกว้าง ๆ กล่าวคือ การกำหนดให้มีส่วนราชการของเทศบาล และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนด โดย

ความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย แต่เนื่องจากการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานมีผลต่ออัตรากำลัง ตำแหน่ง และเงินเดือนของข้าราชการเทศบาล ดังนั้นพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จึงกำหนดให้คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานทั่วไป เกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล และกิจการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล ดังนั้น การใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีในการประกาศกำหนด ส่วนราชการของเทศบาล จะต้องพิจารณาจากมาตรฐานทั่วไปที่กระทรวงมหาดไทย โดยคณะกรรมการกลาง พนักงานเทศบาลประกาศกำหนดไว้ ซึ่งการแบ่งส่วนราชการในเทศบาลมีแนวทาง ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย
  - 1) ส่วนราชการที่เป็นสำนัก หรือกอง
    - (1) การคลัง
    - (2) การช่าง
    - (3) การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
    - (4) การศึกษา
    - (5) วิชาการและแผน
    - (6) การประปา
    - (7) การแพทย์
    - (8) การช่างสุขาภิบาล
    - (9) สวัสดิการสังคม
  - 2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน
3. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่ที่ต้องทำ และหน้าที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของเทศบาล ในบทนี้จะขออธิบายเพียงเทศบาลตำบลและเทศบาลเมือง ดังนี้

### 3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ

- 1) เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้
  - (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

## สิ่งปฏิกูล

- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

3.2 เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลดังกล่าวข้างต้น และมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก

## ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์ และรักษาคนเจ็บไข้
- (4) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (5) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- (6) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (7) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

3.3 หน้าที่ที่อาจจัดทำ มีดังนี้

- 1) เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้
  - (1) ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
  - (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
  - (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
  - (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
  - (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
  - (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
  - (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
  - (9) เทศพาณิชย์
- 2) เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้
- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
  - (2) ให้มีสวนและฌาปนสถาน
  - (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากิจของราษฎร
  - (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
  - (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
  - (6) ให้มีการสาธารณสุข
  - (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
  - (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
  - (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
  - (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  - (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
  - (12) เทศพาณิชย์

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่หลักในการบริการสาธารณสุขและดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาล อันได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลรักษาความสะอาดและสุขอนามัย การส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

#### 4. หน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องถิ่นโดยทั่วไปต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับชุมชนและท้องถิ่น เกมและวิลสัน (Game and Wilson. 2011: 6-7) อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 : 17-18) ได้รวบรวมเอาไว้ว่าท้องถิ่นมีหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับชุมชน 6 ด้าน ได้แก่

4.1 สร้างชุมชน (Building Community) ประกอบด้วย 1) การออกแบบสำรวจ ได้แก่ งานออกแบบ 2) การก่อสร้าง ได้แก่ งานก่อสร้าง งานควบคุมการก่อสร้าง งานไฟฟ้า ประปา 3) การเคหะ ได้แก่

งานดูแลคนไร้บ้าน การบริหารที่พักราคาถูก 4) การบำรุงรักษา ได้แก่ การดูแล ทำความสะอาด งานก่อกองจรปิด และ 5) การเงิน ได้แก่ งานทำบัญชีการเงิน และงานเก็บภาษี

4.2 ดูแลรักษาชุมชน (Caring for Community) ประกอบด้วย 1) การดูแลเด็กและวัยรุ่น ได้แก่ งานดูแลผู้ติดยาเสพติด งานการศึกษานอกสถานที่ 2) การดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานดูแลผู้สูงอายุ 3) สุขภาพ ได้แก่ งานดูแลผู้ป่วยทางจิต งานรักษาผู้ป่วย 4) สังคมสงเคราะห์ ได้แก่ งานสังเคราะห์ผู้อยู่อาศัย งานรับบุตรบุญธรรม และ 5) งานสังคมสงเคราะห์อื่น เช่น งานดูแล คนพิการ และการจัดหางาน

4.3 ให้การศึกษาชุมชน (Educating Community) ประกอบด้วยโรงเรียนและการสอนก่อนวัยเรียน ได้แก่ 1) งานรับเลี้ยงเด็ก 2) การให้คำปรึกษาการเลี้ยงเด็ก และ 3) การสอนเด็กพิการ

4.4 ให้ความบันเทิงชุมชน (Entertaining Community) ประกอบด้วย 1) การอำนวยความสะดวก ได้แก่ งานอุปกรณ์กีฬา ที่จอดรถ ศูนย์อาหาร 2) การปฏิบัติระดับล่าง ได้แก่ งานดูแลสระน้ำ การสอนการออกกำลังกาย การดูแลพิพิธภัณฑสถาน และ 3) การพักผ่อนและกีฬา ได้แก่ งานโบราณคดี งานพัฒนาการกีฬา และการท่องเที่ยว

4.5 ปกป้องชุมชน (Protection Community) ประกอบด้วย 1) ดูแลสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ ได้แก่ ดูแลสุนัขจรจัด สถานธณปณกิจ ต้นไม้ 2) ควบคุมสิ่งแวดล้อม ได้แก่ งานควบคุมแมลง งานควบคุมโรคติดต่อ 3) กำหนดมาตรฐานการค้า ได้แก่ งานตลาด มาตรฐานการค้า 4) การบำรุงรักษาทางหลวง ได้แก่ งานวิศวกรรมจราจร งานตรวจสอบความสว่างของถนน 5) การจัดการของเสีย ได้แก่ จัดเก็บขยะ การนำขยะมาใช้ใหม่ 6) การวางแผนและออกใบอนุญาต ได้แก่ งานควบคุมการพัฒนาการวางแผนการขนส่ง และ 7) การบริการฉุกเฉิน ได้แก่ งานดับเพลิง งานออกตรวจสถานที่เกิดอาชญากรรม

4.6 สนับสนุนชุมชน (Supporting Community) ประกอบด้วย 1) การบริหารและกฎหมาย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร งานทะเบียน งานทนายความ 2) การพัฒนา ได้แก่ งานฟื้นฟูความเสียหาย งานลงทุนภายในท้องถิ่น 3) การเงิน ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้ งานตรวจสอบการฉ้อโกง 4) การปฏิบัติระดับล่าง ได้แก่ งานต้อนรับ แปลเอกสาร บริการและให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ งานออกแบบกราฟฟิก งานดูแลเว็บไซต์ 6) การตลาด ได้แก่ งานติดต่อทางอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์และการประชาสัมพันธ์ และ 7) นโยบาย งานวิจัยและประเมินผล ได้แก่ งานกำหนดนโยบาย งานพัฒนาการมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ในส่วนของด้านวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 : 18) ยังได้สรุปวัตถุประสงค์ที่สำคัญเอาไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะการบริหารประเทศต้องใช้งบประมาณ หากให้รัฐบาลดูแลการบริการชุมชนทั้งหมด อาจไม่มีงบประมาณเพียงพอ แต่ถ้ามีการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะมีรายได้จากท้องถิ่นบริการชุมชนและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ ซึ่งนอกจากจะแบ่งเบาภาระรัฐบาลด้านการบริการและงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงด้านอื่นด้วย เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลและเวลาในการทำงาน 2) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะประชาชนแต่ละแห่งย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการบริหารประเทศโดยรวมและอาจไม่รู้ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เมื่อเทียบกับท้องถิ่นที่เป็นคนท้องถิ่น และได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชนในท้องถิ่น 3) เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นสามารถหารายได้เอง เช่น เก็บภาษาค่าธรรมเนียมหรือรายได้อื่น ซึ่งเป็นวิธีหารายได้จากท้องถิ่นมาบริหาร ทำให้ประหยัดงบประมาณที่รัฐบาลจะต้องให้แก่ท้องถิ่น แม้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณอุดหนุนแต่ก็ไม่ใช้ทั้งหมดทั้งจำนวนและต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณที่สมเหตุสมผล และ 4) เพื่อให้เป็นแหล่งให้การศึกษาการปกครองในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เพราะการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมบริหารและกำหนดนโยบายคนในท้องถิ่นจึงมีโอกาสเข้าไปเป็นผู้บริหาร เป็นสภาท้องถิ่น และเป็นผู้ผลักดันนโยบายหรือควบคุมการดำเนินการของท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตยและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ที่สามารถจะสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่งรังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 6, 26-34) ได้อธิบายถึง ความสำคัญของการบริการและการให้บริการบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ และหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ

ในการจัดบริการทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มผู้ให้บริการหรือกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มปฏิบัติงานบริการ ดังนั้น ความสำคัญของการบริการและให้บริการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 6) ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อ.ศรีสงคราม จ.นครพนม ประจำปี 2564

1.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ 1) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลเนื่องจากการบริการที่พบเห็นในขณะนี้มียู่มากมาย ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล และ 2) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความห่วงใย และพร้อมเพรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดี รวดเร็ว ตรวจรักษาคนไข้อย่างดี เอื้ออาทร คนไข้หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนั้นได้รับการชมเชยไปด้วย 2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพสำคัญอาชีพหนึ่ง ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตามงานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น งานของพนักงานในบริษัทธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้นบริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการแล้ว ยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องและประเทศในท้ายที่สุดด้วย

## 2. บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน

(รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 26-27) ได้นำเสนอว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐควรดำเนินการตามคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ซึ่งคำว่า “บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” ดังนี้



S = Smiling & Sympathy คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจ และเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ

I = Image Enhancing คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรหน่วยงานราชการของตนด้วย

E = Enthusiasm คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการมีทั้งที่เป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยาก ไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่มียู่ในตัวเราทุกคน เพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชน อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เดินเข้ามาใช้บริการ แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่เป็นต้น ในส่วนของการให้บริการภาครัฐยุคใหม่ จะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น

### 3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

การให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องวัดคุณภาพของงานให้บริการด้วย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้เพราะการให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำตำหนิว่ายังไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตามได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย (ริงสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 28) คือ

3.1 ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) คือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่า การยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า เศร้า โศก เสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากรู้ได้ ยินได้ พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3.3 ความสามารถด้านสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญชำนาญงานรู้จริง (Competence) เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

3.4 การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีต้องเป็นเจ้าขุนมูลนาย (Access) เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ของประชาชนตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

3.5 ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ (Courtesy) เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำ ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

3.6 ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่า เรื่องใดควร

3.7 ความเชื่อถือได้ (Credibility) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพลักษณ์สำคัญคือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

3.8 ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ (Security) โดยเฉพาะในขณะบริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เกลี่ย

3.9 ความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Customer Understanding) เช่น แพทย์ พยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัด ที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

3.10 ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ (Tangibles) เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้นำชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิด ภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ ภารกิจท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการด้วย

#### 4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี

คุณภาพของการให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ จะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนได้รับการบริการกับเมื่อได้รับการบริการจริงที่เกิดขึ้น ถ้าผลการให้บริการเกินความคาดหวังถือว่าเป็นการให้บริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ดังนั้น การดำเนินงานการบริการภาครัฐจึงควรอาศัยบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ถึงให้บริการแก่ประชาชน เป็นแนวทางในการสร้างหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี 7 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 34) ดังนี้

4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถเจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะมีคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง

พื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ทั้งนี้สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยื่นรอเข้าแถวเพื่อซื้อตั๋วดูการแสดงละคร เพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการรวดเร็ว และเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

4.3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4.4 สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อราชการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ ราบรื่นแล้วรีบดำเนินการทันที ไม่ต้องรอนาน ผลการรับบริการถูกต้องเรียบร้อย และโปร่งใส ประกอบกับหน่วยงานนั้นได้จัดสถานที่ให้นั่งรออย่างสะดวก สะอาด และมีบรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจ และอยากจะกลับมาขอรับบริการอีก

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อทุกคนทุกระดับอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ไม่พอใจได้

4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิต ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่า

งาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริหาร เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

## 5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ ซึ่งการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศนในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่นี้มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการของประชาชน

(Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาล ทัดศิวิชัย. 2554)

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติหนึ่งใน 4 มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบของการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยขอขยายความมิติของการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้ (ชัชวาล ทัดศิวิชัย. 2554)

มติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มารับบริการ

มติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตราค่าจ้าง การลดระยะเวลาให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

## 2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

### 1. ด้านกายภาพ

#### 1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

##### ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

ประกอบด้วย

หมู่ที่ 2 บ้านหนองบาค้าว

หมู่ที่ 3 บ้านยางงอย

หมู่ที่ 5 บ้านปฏิรูป

หมู่ที่ 9 บ้านปฏิรูป

หมู่ที่ 10 บ้านยางงอย

## สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรส่วนราชการที่มีหน้าที่บริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 โดยยกฐานะจากสภาตำบล ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 และได้ย้ายจากที่ทำการหลังเดิม (บ้านปากอูน หมู่ที่ 6) มาเป็นที่ทำการ ณ อาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงครามในปัจจุบัน เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ตั้งอยู่ที่ หมู่ 9 ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม รหัสไปรษณีย์ 48150 โทรศัพท์/โทรสาร 042 – 599496

### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลศรีสงคราม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่เนินสูง และราบลุ่มลาดเอียงลงสู่แม่น้ำ และตั้งอยู่ในบริเวณที่ราบลุ่มแม่น้ำสงคราม ทำให้พื้นที่ส่วนใหญ่ค่อนข้างอุดมสมบูรณ์ จากลักษณะที่ตั้งดังกล่าว ทำให้พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้เกิดฤดูกาลที่ค่อนข้างชัดเจน 3 ฤดู

1. ฤดูร้อน ในช่วงเดือนมีนาคม - เดือนพฤษภาคม
2. ฤดูฝน ในช่วงเดือนมิถุนายน - เดือนตุลาคม
3. ฤดูหนาว ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - เดือนกุมภาพันธ์

ในฤดูฝน มีฝนตกค่อนข้างมาก เพราะนอกจากได้รับอิทธิพลลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้แล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากพายุกัดฝุ่นจากทะเลจีนใต้ตอนใต้ด้วย ทำให้ปริมาณน้ำฝนในบางปีมีมากจนทำให้เกิดน้ำท่วมพื้นที่ของหมู่ที่ 2,3 และ 10 ยกเว้นหมู่ที่ 5 และ 9 เท่านั้นที่น้ำไม่ท่วมแต่ก็เกิดมีน้ำขังในช่วงที่ฝนตาดังกล่าว สาเหตุที่น้ำท่วมเกิดจากลำน้ำสงครามที่เอ่อล้นป่าขึ้นมา



### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

**ฤดูร้อน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนมีนาคมไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแฉะ แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งอาจเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรง(เป็นลักษณะของพายุโซนร้อน หลงฤดู)ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บ้านเรือน และ พื้นที่การเกษตรของประชาชน อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

**ฤดูฝน** เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน มิถุนายน – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้งช่วง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ที่มีพื้นที่ราบลุ่มติดกับแหล่งลุ่มน้ำ แม่น้ำศรีสงคราม บางปีมีฝนตกในปริมาณมากก็จะเกิดน้ำท่วม ได้บริเวณ หมู่ที่ 2 บ้านหนองบาท้าว หมู่ที่ 3 และ 10 บ้านยางออย ยกเว้น หมู่ที่ 5 และ 9 บ้านปฏิรูปที่มีพื้นที่ไม่ติดกับลำน้ำสงคราม

**ฤดูหนาว** เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงปลายเดือนตุลาคมนานราว 1 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมี ฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา ถึงต่ำกว่า 10 องศา ก็มีในบางวันของช่วง เดือนพฤศจิกายน ถึง ต้นเดือนกุมภาพันธ์

### 1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 60% ดินเหนียวประมาณ 35 % และดิน ลูกรังประมาณ 15 %

### 1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 5 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 5 แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่ เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการ อุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	2	แห่ง	สระน้ำ	-	แห่ง
หนองน้ำ	5	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำคลอง	-	แห่ง	บ่อบาดาล	1	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	4	แห่ง
แม่น้ำ	1	แห่ง	ฝาย		แห่ง
อื่น ๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

### มีรายการดังนี้

#### 1.ลำห้วย

- 1.1. ห้วยท่าช้าง บ้านหนองบาห้าว
- 1.2. ห้วยไชนก บ้านหนองบาห้าว

#### 2.หนองน้ำ

- 2.1 หนองไผ่ ยางงอย หมู่ที่ 10
- 2.2 หนองเชียงมอ บ้างวังยาง หมู่ที่ 3
- 2.3 หนองจอก บ้างยางงอย หมู่ที่ 10
- 2.4 หนองบัว บ้างยางงอย หมู่ที่ 10

#### 3.บ่อบาดาล

- โครงการขุดลอกบ่อบาดาลพลังงานแสงอาทิตย์ บ้านหนองบาห้าว หมู่ที่ 2

#### 4.อ่างเก็บน้ำ

- 4.1 อ่างเก็บน้ำหนองผือ บ้านหนองบาห้าว หมู่ที่ 2
- 4.2 อ่างเก็บน้ำห้วยหนองสิม บ้านปฏิรูป หมู่ที่ 5
- 4.3 อ่างเก็บน้ำห้วยสายอ้อม บ้านหนองบาห้าว หมู่ที่ 2
- 4.4 อ่างเก็บน้ำห้วยมะเจียง บ้างยางงอย หมู่ที่ 3
- 4.5 อ่างเก็บน้ำห้วยโคน บ้านปฏิรูป หมู่ที่ 9

## 5.แม่น้ำ

- แม่น้ำศรีสงคราม

รวมทั้งสิ้น 5 ประเภท จำนวน 13 แห่ง

### 1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงครามลักษณะของพื้นที่ไม้และป่าไม้ เป็นป่า(ป่าโคก, ป่าดอน) ดิบขึ้นเป็นบางส่วน ส่วนใหญ่เป็นลักษณะของป่าไร่สวนยางพาราของประชากรในภาคการเกษตรเป็นส่วนมาก

### 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม มีทั้งหมด 5 ชุมชน แต่ละชุมชนมีกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชนในแต่ละครั้ง 2 คน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี ในทุกครั้งที่มีการเลือกตั้ง และได้รับความร่วมมือในการทำงานจาก ผู้นำเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบมีระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและมีการรายงานให้อำเภอรอบการรรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกี่ยวกับข้อกฎหมายของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำให้ประชาชนได้รับทราบ ข้อมูลข่าวสารปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงครามก็ได้พยายามแก้ไขเมื่อประชาชนเสนอข้อคิดเห็นเข้ามา โดยทุกเรื่องจะนำเข้าในการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกชุมชน ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล จากผลการประชุมทุกครั้งที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดโครงการอบรมศึกษาดูงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อสม. และกรรมการชุมชน โครงการอื่น ๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้เจริญเท่าเทียมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ และองค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณกับระเบียบข้อกฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติราชการไม่เอื้อการกับการดำเนินงาน

และมีอัตรากำลังพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่จำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

## 2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม มีเขตการปกครองคลุมพื้นที่ 5 หมู่บ้านคือ บ้านหนองบาค้าว หมู่ที่ 2 บ้านปฏิรูป หมู่ที่ 5,9 และบ้านยางออย หมู่ที่ 3, 10 บ้านหนองบาค้าว

## 2.2 การเลือกตั้ง

เดิมองค์การบริหารส่วนตำบลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็น 1หมู่บ้าน/1เขตเลือกตั้ง จำนวนที่มคณะผู้บริหารประกอบด้วย

1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน
2. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน
3. เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน

สมาชิกสภาแบ่งออกเป็น 2 คน/ 1 หมู่ จำนวน 10 คน ดังนี้

- เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบไปด้วย หมู่ 2 บ้านหนองบาค้าว  
 เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบไปด้วย หมู่ 3 บ้านยางออย  
 เขตเลือกตั้งที่ 3 ประกอบไปด้วย หมู่ 5 บ้านปฏิรูป  
 เขตเลือกตั้งที่ 4 ประกอบไปด้วย หมู่ 9 บ้านปฏิรูป  
 เขตเลือกตั้งที่ 5 ประกอบไปด้วย หมู่ 10 บ้านยางออย

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงครามส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานองค์การบริหารส่วนตำบล เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

### จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

1. จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	2,551 คน
1.1 ผู้มีสิทธิเลือกตั้งชาย	1,245 คน
1.2 ผู้มีสิทธิเลือกตั้งหญิง	1,306 คน

### 3. ประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ชื่อชุมชน	จำนวน ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
บ้านหนองบัวท้าว หมู่ที่ 2	291	458	454	912
บ้านยางงอย หมู่ที่ 3	186	297	340	637
บ้านปฏิรูป หมู่ที่ 5	236	404	441	845
บ้านปฏิรูป หมู่ที่ 9	278	444	449	893
บ้านยางงอย หมู่ที่ 10	110	212	204	416
ประชากรแฝง	1	182	186	368
<b>รวม</b>	<b>1,102</b>	<b>1,997</b>	<b>2,074</b>	<b>4,071</b>

#### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร รวมกับ ผู้อาศัยแฝง

รายละเอียด	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	427	412	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1,366	1,365	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	204	297	อายุ 60 ปีขึ้นไป
<b>รวม</b>	<b>1,997</b>	<b>2,074</b>	<b>4,071</b>

## 4. สภาพทางสังคม

### 4.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 – 60 ปีเต็ม ร้อยละ 95 อ่าน เขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 – 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาถึงปีที่ 3 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 45 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ในหับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียน

การศึกษาที่อยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม จำนวน 7 แห่ง คือ

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง คือ
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านปฏิรูป จำนวนเด็กเล็ก 37 คน ครูผู้ดูแลเด็ก 3 คน
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านยางงอย จำนวนเด็กเล็ก 35 คน ครูผู้ดูแลเด็ก 3 คน
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านหนองบาท้าว จำนวนเด็กเล็ก 27 คน ครูผู้ดูแลเด็ก 2 คน
2. โรงเรียนระดับประถมศึกษา 3 แห่ง คือ
  - โรงเรียนบ้านปฏิรูป จำนวนนักเรียน 109 คน
  - โรงเรียนบ้านหนองบาท้าว จำนวนนักเรียน 80 คน
  - โรงเรียนบ้านยางงอย จำนวนนักเรียน 54 คน
3. โรงเรียนระดับอาชีวศึกษา 1 แห่ง คือ วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีสงคราม

### 4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนกรส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่น ๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลได้ประสานกับหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน มีเพียงบางส่วน เท่านั้น ที่ยังไม่ปฏิบัติตามตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้จ่ายเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

### 4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่าบางครัวเรือนที่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรมเนื่องจาการที่ประชาชนไปทำงานต่างจังหวัดและการทำการเกษตรที่ส่วนใหญ่เป็นการทำสวนยางพารา จึงทำให้ประชาชนต้องทิ้งบ้านเป็นบางช่วงในการทำงานจึงทำให้เกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ทั้งจากคนและธรรมชาติ วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งจุดตรวจจากจุดเสี่ยงตามหมู่บ้านที่เป็นที่สาธารณะ ของความอันตรายจากทางหมวดการทางในการติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก ติดตั้งลูกศรบอกทาง รวมทั้งได้ติดตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

#### 4.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรศรีสงครามได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า ประชากรที่สูบบุหรี่จำนวน 300 คน ดื่มสุรา 171 คน

#### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

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



## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

### 5.1 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 1,061 หลังคาเรือน
- (2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 245 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

### 5.2 การประปา

การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ยังเป็น ประปาของหมู่บ้านและชุมชนดูแลกันเองอยู่ยังไม่มีถ่ายโอนองค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ตามหมู่บ้าน ดังนี้

- (1) บ้านปฏิรูป จำนวน 1 จุด
- (2) บ้านหนองบัท้าว จำนวน 2 จุด
- (3) บ้านยางออย จำนวน 1 จุด
- (4) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จาก

แม่น้ำสงคราม ( / ) แหล่งน้ำใต้ดิน ( - )

### 5.3 โทรศัพท์ การประชาสัมพันธ์

ประชาชนใช้โทรศัพท์ส่วนตัว และการประชาสัมพันธ์โดยหอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล (เป็นหอกระจายข่าวประชาสัมพันธ์หมู่บ้านแต่ละหมู่บ้าน)

### 5.4 เส้นทางคมนาคม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 75 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะจะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อต้องเป็นที่สาธารณะปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

#### (1) การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

##### 1.1) ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 2036 สายอำเภอศรีสงคราม – ท่าดอกแก้ว
- หมายเลข 2390 สายศรีสงคราม - นาพระชัย

##### 1.2) สะพาน จำนวน 1 สะพาน (เชื่อมกับบ้านหาดแพง)

##### 1.3) ถนน ถนนของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

จำนวน 79 สาย

คอนกรีต จำนวน 79 สาย ระยะทางรวมประมาณ 21.5 กม.

ลูกรัง จำนวน 30 สาย ระยะทางรวมประมาณ 45 กม.

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว ยางพารา พืชการเกษตร(สวนผัก) ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ	70	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์	ร้อยละ	13	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ	8	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ	9	ของจำนวนประชากรทั้งหมด

### 6.2 การประมง

การเลี้ยงปลาในกระชังของหมู่ 3 ,10 บ้านยางงอย และตามบ่อสระน้ำของประชาชนในหมู่บ้านตามหมู่บ้านทุกหมู่

### 6.3 การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

โค	232	ตัว	กระบือ	733	ตัว	สุกร	259	ตัว
เป็ด	380	ตัว	ไก่	3,000	ตัว	อื่น ๆ	875	ตัว

### 6.4 การบริการ

โรงแรม,รีสอร์ท	2	แห่ง	ร้านอาหาร	8	แห่ง
----------------	---	------	-----------	---	------

### 6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะและเครื่องออกกำลังกายตามศาลาประชาคมหมู่บ้าน สนามกีฬา สำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

## 6.6 อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 12 แห่ง  
(มีพนักงานต่ำกว่า 10 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรที่ไม่เกิน 1 ล้านบาท)

## 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

### การพาณิชย์

สถานีบริการน้ำมัน 5 แห่ง ร้านค้าต่าง ๆ 358 แห่ง

### กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 3 กลุ่ม

1. กลุ่มทำดอกไม้จันทน์
2. กลุ่มทอเสื่อ
3. กลุ่มจักสาน

## 6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงาน อุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

## 7. ศาสนาประเพณีวัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99  
วัด 3 แห่ง
- ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 1

## 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- |                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่          | ประมาณเดือน มกราคม                   |
| - แห่ช้างสืบสานประเพณีบุญผะเหวด | ประมาณเดือน เมษายน                   |
| - ประเพณีทำบุญกลางบ้าน          | ประมาณเดือน พฤษภาคม                  |
| - ประเพณีวันสงกรานต์            | ประมาณเดือน เมษายน                   |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา  | ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน |
| - ประเพณีลอยกระทง               | ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน         |
| - เทศกาลปลาลุ่มน้ำสงคราม        | ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน ธันวาคม |

## 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาลิ้น

**ภูมิปัญญาท้องถิ่น** ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

**ภาษาลิ้น** ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

## 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

**8.1 น้ำ** ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่สงคราม (อยู่ในเขต) ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

**8.2 ป่าไม้** ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีป่าไม้(ส่วนใหญ่เป็นป่าโคกและดอนตามภาษาอีสานเรียก)

### 8.3 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝนน้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและไปไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกียรติศักดิ์ อิชยานัน (2557 : 42) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 337 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) รายงาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ one way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพน้ำ และการผลิตอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ เมื่อนำแจกตามเพศ อายุทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ จำแนกตามการศึกษาและอาชีพทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และอารดา ลีชุตติวัฒน์. (2557 : 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน 2,757 คน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $3.60 \pm 0.60$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $3.71 \pm 0.52$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $3.64 \pm 0.51$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $3.55 \pm 0.49$ ) ด้านสาธารณสุข ( $3.81 \pm 0.52$ ) ด้านสังคม/สวัสดิการ ( $3.74 \pm 0.52$ ) และด้านการศึกษา ( $3.74 \pm 0.52$ ) และด้านการศึกษา ( $3.74 \pm 0.51$ ) และระดับพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ( $3.00 \pm 0.71$ ) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางละในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ประจักษ์ น้ำประสานไทย (2558 : 85) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้การวิจัยเอกสารและการวิจัยเชิงสำรวจผ่านกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดให้มีบริการสังคมประเภทใดแก่ประชาชนในพื้นที่ปัจจัยใดที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคม ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือใช้วิธีการใดในการจัดการบริการสังคมอะไรที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคมผู้รับหรือใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากน้อยแค่ไหน พบว่า บริการสังคมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จัดให้แก่ประชาชนในพื้นที่คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือ ความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ วิธีการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการจัดการบริการสังคม คือ การนำเอาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับหรือใช้บริการมาเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงาน ส่วนสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือ การขาดงบประมาณหรืองบประมาณไม่เพียงพอ ด้านความพึงพอใจต่อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวคิดการจัดการบริการสังคมพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแนวคิดการจัดการบริการสังคมสอดคล้องกับแนวคิดสังคมประชาธิปไตย

अबดุลลา (Abdullah. 2008 : 86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสู่ความพึงพอใจของประชาชน กรณีการทบทวนการให้บริการรัฐบาลท้องถิ่นในประเทศมาเลเซีย โดยสรุปว่าประชาชนเป็นลูกค้าในการให้บริการของรัฐบาลท้องถิ่น และพยายามที่จะปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานจะมาจากนโยบาย และด้านการเมืองของรัฐบาลท้องถิ่น โดยความพึงพอใจของประชาชนไม่ใช่เป็นแค่ความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของคุณภาพของรัฐบาลท้องถิ่นด้วย โดยรูปแบบคุณภาพของบริการที่มีการปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น รูปแบบรัฐบาล - ประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้คุณภาพของบริการอยู่ในกรอบของคุณค่าทางการเมืองและสังคม และการทดสอบคุณภาพที่ดีที่สุดของรัฐบาลท้องถิ่น คือ ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้ให้บริการ (ความพึงพอใจส่วนบุคคล) และประชาชน (ความพึงพอใจทางสังคม)

อันเจอโลวา (Angelova. 2011 : 4) ได้ศึกษาตามแนวความคิดเรื่องคุณภาพของงานบริการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญต้องเข้าใจเพื่อที่จะรักษาความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของบริษัท ซึ่งปัจจุบันการแข่งขันด้านคุณภาพของงานบริการเป็นกุญแจสำคัญในความยั่งยืนของการแข่งขัน และจะส่งผลด้านบวกโดยตรงกับกำไรของบริษัท ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความจำเป็นพื้นฐานที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ การหันกลับมาใช้บริการใหม่ เกิดการจงรักภักดีต่อตราสินค้า และการพูดถึงในเชิงบวกงานศึกษานี้เน้นการประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน ACSI เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการของบริษัท อุตสาหกรรมสื่อสาร Macedonian โดยอธิบายถึงคุณภาพของงานบริการลูกค้าได้รับจากการใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท โดยโครงสร้างของแบบสอบถามถูกพัฒนามาจากรูปแบบของ ACSI และสุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการพบว่า ลูกค้าไม่ค่อยได้รับความพอใจในการบริการและมีความหวังสูงต่อการทำงานด้านบริการ จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ลูกค้าต้องการได้รับข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติม และให้เกิดความพึงพอใจ และข้อมูลดังกล่าวก็สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการบริการของบริษัทต่อไป



### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 4,071 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ ตัวอย่างจำนวน 375 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่างเป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความ พึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิด เลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ ( Check List ) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็น ปลายเปิด

### 3.3 กระบวนการประเมินผล

#### 3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

#### 3.3.2 การพัฒนารอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมิน  
สร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

#### 3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ตอบแบบสอบถาม

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (  $\bar{X}$  ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการ วิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์  $\bar{X}$  ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด เมื่อกำหนดให้  $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$  เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี  $n$  จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ  $\bar{X}$  หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 \dots x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$n$  = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

$x_i$  = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว  $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ  $\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้ โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย  $\sigma^2$  และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์ แทนด้วย  $\sigma$

### 3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปล ผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด,2535) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบ หาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9

มากกว่า 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

### 3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางและการพรรณนา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครั้วเรือนในเขตรับผิดชอบจำนวน 375 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผล ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม จำนวน 5 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านการศึกษา
3. งานบริการด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
5. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

## ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	154	41.07
เพศหญิง	221	58.93
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.93 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.07

### 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	12	3.2
อายุ 18 – 30 ปี	21	5.6
อายุ 31 – 50 ปี	225	60
อายุ 51 – 60 ปี	57	15.2
อายุสูงกว่า 60 ปี	60	16
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 60

รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 กลุ่มอายุ 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16 กลุ่มอายุสูงกว่า 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.6 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

### 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	280	74.67
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	55	14.67
อนุปริญญา/ปวส.	22	5.86
ปริญญาตรี	18	4.8
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 74.67 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 14.67 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 5.86 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ



#### 1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	98	26.13
เกษตรกร	205	54.67
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	32	8.54
รับราชการ	-	
รัฐวิสาหกิจ	11	2.93
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.33
อื่น ๆ (รับจ้าง)	9	2.4
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 54.67 รองลงมา คือ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 26.13 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 8.54 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.33 อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.93 และอาชีพอื่น ๆ (รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	93.67	4.68	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.50</b>	<b>4.77</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X}$ =4.88, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.00	4.75	0.52	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	97.00	4.85	0.28	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	92.67	4.63	0.80	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.28</b>	<b>4.76</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่ามีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X}$  = 4.88, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	93.33	4.67	0.82	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	97.00	4.85	0.28	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.50</b>	<b>4.78</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ  
เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X}$  = 4.88, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	91.67	4.58	0.80	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.67	4.78	0.53	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	97.00	4.85	0.28	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	92.67	4.63	0.80	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.39</b>	<b>4.77</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{X}$ =4.77, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X}$  = 4.88 S.D. = 0.20)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.50	4.77	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.28	4.76	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.50	4.78	0.46	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.39	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.42	4.77	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.43) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.43)

### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	94.00	4.70	0.35	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	93.67	4.68	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.67	4.83	0.26	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.22</b>	<b>4.76</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.20)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	91.33	4.57	0.54	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.33	4.67	0.51	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	91.00	4.55	0.81	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	91.67	4.58	0.80	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.11</b>	<b>4.71</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ( $\bar{X}$  = 4.71, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X}$  = 4.92, S.D. = 0.20)



ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	96.27	4.63	0.50	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	93.33	4.67	0.52	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	95.33	4.77	0.39	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.67	4.83	0.26	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.39</b>	<b>4.77</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษารองการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.20)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	90.00	4.50	0.84	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	92.67	4.63	0.57	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93.67	4.68	0.38	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	97.33	4.87	0.33	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.78</b>	<b>4.79</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.20)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.22	4.76	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.11	4.71	0.54	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.39	4.77	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.78	4.79	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.13	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.38)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	93.67	4.68	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.78</b>	<b>4.79</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา  
สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีผังลำดับขั้นตอนและ  
ระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X}$  = 4.92, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค  
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	91.67	4.58	0.66	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.00	4.80	0.49	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.33	4.87	0.33	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	92.23	4.62	0.45	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	94.33	4.72	0.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.44</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.44 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.33 ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D. = 0.33)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค  
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	91.67	4.58	0.66	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.33	4.67	0.61	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.06</b>	<b>4.75</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา  
สาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจ ร้อยละ 95.06 ( $\bar{X}$  = 4.75, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ  
ด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X}$  = 4.88, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค  
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	93.67	4.68	0.52	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.33	4.77	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.45</b>	<b>4.77</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา  
สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.45 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย “คุณภาพและ  
ความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.67  
( $\bar{X}$  = 4.88, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.78	4.79	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.44	4.77	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.06	4.75	0.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.45	4.77	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.43	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัยในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.43 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.78 ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.40)



ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน  
จัดเก็บรายได้ภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	91.67	4.58	0.49	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.27	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	90.00	4.50	0.84	มาก
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.33	4.67	0.52	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.17</b>	<b>4.71</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.20)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้าน  
จัดเก็บรายได้ภาษี

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	91.67	4.58	0.49	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.33	4.67	0.41	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	90.00	4.50	0.55	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	88.33	4.42	0.66	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	91.67	4.58	0.49	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>92.39</b>	<b>4.62</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.39 ( $\bar{X}$  = 4.62, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{X}$  = 4.80, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ  
ด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	93.33	4.67	0.52	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	97.33	4.87	0.33	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.33	4.67	0.61	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.11</b>	<b>4.76</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.33 ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D. = 0.33)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.00	4.75	0.27	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	97.67	4.88	0.29	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	93.33	4.67	0.52	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	95.00	4.75	0.27	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	91.67	4.58	0.38	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.17</b>	<b>4.76</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X}$  = 4.92, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการบริการงาน  
ด้านจัดเก็บรายได้ภาษี (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.17	4.71	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	92.39	4.62	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.11	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.17	4.71	0.35	มากที่สุด
โดยรวม	94.21	4.71	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ( $\bar{X}$  = 4.71, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.17 ( $\bar{X}$  = 4.71, S.D. = 0.35)

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	93.33	4.67	0.82	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	91.67	4.58	0.80	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.00</b>	<b>4.75</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $\bar{X}$  = 4.75, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่ามีบริการตามลำดับก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X}$  = 4.92, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้าน

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	93.67	4.68	0.52	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.33	4.67	0.61	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.83</b>	<b>4.74</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.83 ( $\bar{X}$  = 4.74, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.67 ( $\bar{X}$  = 4.83, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้าน

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	93.67	4.68	0.52	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.50</b>	<b>4.77</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X}$  = 4.88, S.D. = 0.20)



ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้าน

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	93.67	4.68	0.52	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.33	4.72	0.49	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.33	4.77	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.45</b>	<b>4.77</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X}$  = 4.88 S.D. = 0.20)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.00	4.75	0.54	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.83	4.74	0.51	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.50	4.77	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.45	4.77	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.43)

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.42	4.77	0.47	มากที่สุด
2. งานบริการด้านการศึกษา	95.13	4.76	0.43	มากที่สุด
3. งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.43	4.77	0.43	มากที่สุด
4. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี	94.21	4.71	0.43	มากที่สุด
5. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.20	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.08	4.75	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ( $\bar{X}$  = 4.75, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และ งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ( $\bar{X}$  = 4.71, S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม จำนวน 5 งานบริการ คือ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านเทศกิจ หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน ในเขตตำบลศรีสงคราม ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และ งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม 5 งานบริการ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านเทคนิค หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.08 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงครามว่าด้วยการบริหารองค์กรชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับ ความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ได้ 10 คะแนนสำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.42 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ กุสุมา สมเซย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.13 องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชน เป็นสำคัญ

3. งานด้านเทคนิค หรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมี ความพึงพอใจ ร้อยละ 95.43 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้ อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น เป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่า ความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. งานด้านการจัดเก็บรายได้ภาษี พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและ ร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็น อย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ซึ่งมีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม มีการบริการนอกสถานที่ และสามารถให้บริการได้ทันทั่วถึงและเกิดการประทับใจแก่ผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
  - การดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงเกิดความประทับใจและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
  - การทำงานเป็นระบบ ประชาชนที่มาติดต่อเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ
- 2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
  - ปรับปรุง ระบบการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางในการติดต่อค่อนข้างน้อย
  - ประชากรไม่ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของชุมชนเท่าที่ควร
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
  - อยากให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### (Executive Summary)

การศึกษาคั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้าน เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษีและ 5) งานบริการงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ งานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านการศึกษา โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และ งานบริการด้าน จัดเก็บรายได้ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีศักยภาพสูงใน การให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกก่อ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 (ได้ 10 คะแนน)



## บรรณานุกรม

- ฉัตยาพร เสมอใจ.(2550). พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัชวาล ทัดศิวิชัย.(2554). ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย(ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก [http:// www”tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1285&pageid=9&read=true&count=tyue](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=9&read=true&count=tyue) สืบค้น 23 ธันวาคม 2560
- ชูชัย สมितिไกร.(2557).จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศุขฉวี สุวัฒน์วิทยากร.(2556). การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7 หน้า152 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี.(2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ. ใน การบริหารองค์การภาครัฐ หน่วยที่ 1-7 หน้า 1-50.พิมพ์ครั้งที่ 12.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2542).พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.  
แผนพัฒนาสามปี (2561-2563). องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม, จังหวัดนครพนม
- วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559,มกราคม-มีนาคม). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาปู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุบลราชธานี วารสารการบริหารท้องถิ่น.9(1) : 83-99.
- สมศักดิ์ ฎีศรีศักดิ์.(2556) การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล.ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7 หน้า152 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เสน่ห์ จุ้ยโต.(2556) องค์การทริปปี้ลเอช : ตัวแบบใหม่การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ.(2548) จิตวิทยาการบริการ.กรุงเทพฯ : เพรสแอนด์ ดีไซน์
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด.(2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์



## โครงการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

โทรศัพท์.๐๔๒-๕๙๙-๖๔๙ <http://sitc.npu.ac.th>

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมโครงการที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม





ลงพื้นที่เก็บข้อมูล เขตรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม





มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้รับ	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่มหาวิทยาลัยนครพนม
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		-จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 4,071 คน
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		-จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		
			<p><b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.08</b></p> <p>แยกตามงานบริการได้ดังนี้</p> <p>(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.42</p> <p>(2) งานด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.13</p> <p>(3) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.43</p> <p>(4) งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.21</p> <p>(5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.20</p> <p>เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....</p>





**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม**

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม และนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม รับผิดชอบ จำนวน 375 คน จากประชากร 4,071 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบ Convenience Sampling โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และ งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม**

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	$(\bar{X})$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.42	4.77	0.47	มากที่สุด
2. งานบริการด้านการศึกษา	95.13	4.76	0.43	มากที่สุด
3. งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.43	4.77	0.43	มากที่สุด
4. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี	94.21	4.71	0.43	มากที่สุด
5. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.20	4.76	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.08</b>	<b>4.75</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

ลงชื่อ.....

(นายชาคริต จองไว)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ลงชื่อ.....

(นายรชต ตามา)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	54
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	54
ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	55
ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	56
ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)	61
ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)	66
ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)	71
ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)	76
ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)	81
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม	82

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 กรอบการประเมิน	5
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ	22
2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ</b>	<b>48</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	48
3.3 กระบวนการประเมินผล	49
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	50
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
3.8 การนำเสนอข้อมูล	52
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>53</b>
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ</b>	<b>83</b>
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	83
5.2 สรุปผล	83
5.3 อภิปรายผล	84

5.4 ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมโครงการ	95