รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา อำเภอหลังสวน
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาขามอบหมายให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำวิจัยเชิงสำรวจ

19 กันยายน 2569

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ฉ
บทที่ 1	
บทนำ	1
ชื่อโครงการวิจัย	3
หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ	3
คณะผู้วิจัย	3
คำสำคัญ	3
กรอบแนวความคิด	4
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	5
บทที่ 2	
ทฤษฎี แนวคิดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน	7
ความหมายและลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
รูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	8
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศาสตร์ 2560 กับการจัดทำบริการสาธารณะ	13
กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	14
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540	14
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542	14
แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543	14
แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	15
แนวทางในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น	15
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550	16
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	17
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	17
การพัฒนาคุณภาพบริการ และเครื่องมอบริหารสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ	19
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	23

ขอบเขตของโครงการวิจัย 23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ 23
ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานที่ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 23
การทดสอบเครื่องมือ 23
การวิเคราะห์และการประมวลผล 24
บทที่ 4
ผลการศึกษา 25
การทดสอบค่า Reliability 25
ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ 25
ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ 32
บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา 33
เอกสารอ้างอิง 35
ภาคผนวก 35
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ 38
องค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงค่าความ Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้ในการประเมิน 25

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ 25

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี 27

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 28

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ในงานบริการด้านการศึกษา 30

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 31

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ทั้ง 1 งานบริการที่ได้รับการประเมิน 32

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 แสดงตัวแบบหมวดสำหรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ MBNQA 21

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61±0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61±0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.53 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.58 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.61±0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.53 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.57 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.52 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.62±0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.48 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.58 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.63±0.52 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61±0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.51 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.62±0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.20 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.40 ด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.60 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 92.40

บทที่ 1
บทนำ

การกระจายอำนาจเป็นแนวนโยบายหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว รัฐบาลได้ดำเนินการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายๆ เรื่อง เช่น การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ การประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลางราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักการกระจายให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาของตนเองในระดับท้องถิ่นที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานประโยชน์สำคัญอย่างน้อยเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้แต่ละท้องถิ่นพัฒนาบทบาทและรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย และเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและบทบาทในการจัดการดูแลชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติที่กำหนดเป็นแนวนโยบายพื้นฐานของรัฐในหมวดที่ 5 มาตรา 78 “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 มาตรา 281 กล่าวว่าภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การ

จัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 กำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็ได้

เมื่อพิจารณากรอบกฎหมายสูงสุดฉบับปัจจุบัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 ได้บัญญัติอย่างชัดเจนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน สิ่งสำคัญที่ถือเป็นมิติใหม่และกลไกสำคัญในรัฐธรรมนูญฉบับนี้ คือการเปิดโอกาสและลดข้อจำกัดในการบริหารจัดการ โดยระบุว่า ในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็ได้

บทบัญญัติดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การเป็น ‘ผู้ลงมือทำ’ หรือจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองแต่เพียงผู้เดียวอีกต่อไป หากแต่ต้องปรับบทบาทเป็น ‘ผู้บริหารจัดการ’ (Facilitator/Regulator) ที่สามารถระดมสรรพกำลัง ทรัพยากร และองค์ความรู้จากภาคเอกชนหรือภาคส่วนต่างๆ มาร่วมตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูงสุด ยุทธศาสตร์การกระจายอำนาจและการเปิดกว้างให้ภาคเอกชนเข้ามาร่วมจัดทำบริการสาธารณะนี้ จะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องมีเครื่องมือในการส่งผ่าน ‘เสียงสะท้อน’ และ ‘ประเมินผลลัพธ์’ จากมุมมองของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง รวมถึงปัญหาอุปสรรคอย่างเป็นระบบ

การดำเนินการ โครงการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในครั้งนี้ จึงไม่ได้เป็นเพียงการปฏิบัติตามภารกิจประจำปีเท่านั้น แต่คือเครื่องมือเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการวัดประสิทธิภาพของช่องทาง ขั้นตอน และรูปแบบการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้นำข้อมูลไปพิจารณา ตัดสินใจ และวางแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมมือกับภาคส่วนอื่น ให้สอดรับกับความคาดหวังที่แท้จริงของประชาคมและขับเคลื่อนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ถือกำเนิดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 78 และ มาตรา 282-290) ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะไม่ครอบคลุมงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง การพิจารณาพิพากษาคดี กิจการการต่างประเทศ และการเงินการคลังของประเทศโดยรวม แต่มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการประกอบด้วย เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติ เพื่อให้กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ในส่วนของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในมาตรา 283 วรรคสามได้บัญญัติไว้ว่า ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ วรรคสี่ให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยสาระสำคัญของเป้าหมายของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีความพร้อมในการรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 4 ปี แต่ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใดยังไม่พร้อมรับการถ่ายโอนภายใน 4 ปีได้ ให้ขยายเวลาเตรียมความพร้อมได้ภายใน 10 ปี (โดยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพิจารณาจากรายได้ บุคลากร จำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน คุณภาพในการให้บริการและประสบการณ์ทางการบริหาร และโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ) กำหนดการจัดสรรภาษีอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ให้มีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และภายในปี พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 กำหนดการจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดการจัดระบบการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ และกำหนดให้มีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจที่ถ่ายโอนทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและสังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ชื่อโครงการวิจัย : การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โทรศัพท์/โทรสาร 0-7750-6433

คณะผู้วิจัย :

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์เทียมพบ ก้านเหลือง หัวหน้าโครงการวิจัย
- นางวิภาวดี ครุฑศึก ผู้ร่วมโครงการวิจัย

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

กรอบแนวความคิด

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมาตรา 67 ภายใต้บังคับกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

ในส่วนมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ คือ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการผังเมือง

ดังนั้นในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ทางการปกครองและให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องการสุขาภิบาล การสาธารณสุข การศึกษาตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังจะต้องตอบสนองความต้องการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้น จึงเห็นควรที่จะต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อรับทราบและรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค เพื่อฝ่ายบริหารฯ จักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาคมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. รวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา อยู่ในระดับดีขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยเชิงสำรวจนี้คือองค์การบริหารส่วนตำบลนาขา โดยเฉพาะฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในมิติต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการบริหารราชการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอน ช่องทาง เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงทราบความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคเพื่อนำไปพิจารณากำหนดแนวทางพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. ด้านการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส (Good Governance & ITA) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญ (Baseline data) ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนา ปรับปรุง และยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา เสริมสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่ตรวจสอบได้

3. ด้านประสิทธิภาพเชิงนโยบายและการบริหารงบประมาณ ช่วยให้องค์กรสามารถทบทวนและออกแบบกระบวนงานบริการเพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน (Lean process) และเป็นเครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจแก่ฝ่ายบริหารในการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้ตรงจุด เกิดความคุ้มค่า (Value for money) และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณะอย่างแท้จริง

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหาร จักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริหาร และบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ต่อไป

บทที่ 2
ทฤษฎี แนวคิดและกฎหมายเกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2546) แบ่งการบริหารประเทศออกเป็น 3 ส่วน และเรียกการแบ่งนี้ว่าการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ประกอบด้วย ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยที่ส่วนกลางจะประกอบด้วยรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบายในการจัดทำบริการสาธารณะ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติ ก็คือ กระทรวง ทบวง กรม ตั้งแต่รัฐบาลจนถึงกระทรวง ทบวง กรม รวมเรียกว่า ส่วนกลาง การบริหารของส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (Centralization) คือ การรวมการตัดสินใจไว้ที่ศูนย์กลางในที่นี้คือคณะรัฐมนตรี ซึ่งเป็นองค์กรสูงสุดในการบริหารประเทศ

ส่วนภูมิภาค คือราชการส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) แบ่งแยกออกไปดำเนินการในพื้นที่ต่างๆ ตามการแบ่งเขตการปกครองของประเทศ (จังหวัด อำเภอ) ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่จะไม่เหมือนกัน ส่วนกลางจึงแต่งตั้งข้าราชการไปปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ แต่ละจังหวัดจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ปกครองข้าราชการในจังหวัด ในแต่ละอำเภอก็จะมีนายอำเภอทำหน้าที่เช่นเดียวกัน สำหรับส่วนท้องถิ่น คือการให้ราษฎรมีอำนาจในการปกครองตนเอง ตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง และตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง การบริหารของส่วนท้องถิ่นถือหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ให้กับประชาชนโดยตรง ซึ่งมีความแตกต่างกับการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) ซึ่งเป็นการแบ่งอำนาจ ผู้แบ่งอำนาจยังทรงไว้ซึ่งความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ ส่วนการกระจายอำนาจ ผู้รับมอบอำนาจต้องรับผิดชอบต่อการดำเนินการและการตัดสินใจของตนเอง (สนิท จรอนันต์, 2549)

แนวคิดการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน

การจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย มีแนวคิด 3 ประการ คือ หลักการรวมอำนาจ หลักการแบ่งอำนาจ และหลักการกระจายอำนาจ (อมร รักษาสัตย์, 2544)

1. หลักการรวมอำนาจ (Centralization) เป็นหลักการจัดการโดยรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ศูนย์กลาง เรียกว่าการบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วยรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี และกระทรวง กรมต่างๆ มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางแผนรวมของประเทศ รวมทั้งดำเนินการนโยบายด้านการเงินการคลังของประเทศ การป้องกันประเทศ การต่างประเทศ และการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในที่เป็นส่วนรวมของชาติ ควบคุมการปกครองและการบริหารส่วนภูมิภาค และกำกับดูแลราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

2. หลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) ได้แก่ การจัดการปกครองที่แบ่งอำนาจหน้าที่ให้หน่วยรองลงไปทำงานแทนส่วนกลาง แต่ไม่ได้มอบอำนาจการตัดสินใจไปด้วย การจัดการปกครองแบบนี้เรียกว่า การบริหารส่วนภูมิภาค คือ การแบ่งการปกครองและบริหารประเทศออกเป็นจังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ รวมตลอดจนตำบลและหมู่บ้าน เป็นการแบ่งอำนาจบางประการให้ผู้แทนของกระทรวงกรมในส่วนกลางซึ่งส่งไปปฏิบัติงานในพื้นที่ โดยใช้เทคนิคการมอบอำนาจทางการบริหาร (Delegation of authority) เป็นเครื่องมือ

3. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยจัดเป็นการบริหารส่วนท้องถิ่นคือส่วนกลางกระจายอำนาจการปกครองและการบริหารให้แก่ท้องถิ่นปกครองตนเองและมีความอิสระในการแก้ปัญหาของท้องถิ่นด้วยตนเอง ในปัจจุบันประเทศไทยจัดรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองรูปแบบพิเศษ

ความหมายและลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Daniel (1967) อ้างโดย อมร รักษาสัตย์ (2544) ได้ให้ความหมายของคำว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าเป็นการจัดระบบการปกครองของชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตยแยกตัวเป็นอิสระไปจากรัฐหรือประเทศ เป็นชุมชนที่มีสิทธิจัดบริการตามที่กฎหมายกำหนด และมีการจัดองค์การที่จำเป็นเพื่อออกข้อบัญญัติในการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นของตนเองโดยอิสระปราศจากการควบคุมจากภายนอก สำหรับลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้ (อมร รักษาสัตย์, 2544)

1. เป็นการจัดระเบียบการปกครองของชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตยหรือเป็นอิสระไปจากรัฐ
2. มีฐานะเป็นนิติบุคคล กล่าวคือ มีสิทธิตามกฎหมายที่จะออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและจัดตั้งองค์กรที่จำเป็นเพื่อจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากหน่วยงานภายนอก
3. มีความเป็นอิสระในด้านต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น โดยเฉพาะในด้านการคลังท้องถิ่น (Local finance) คือ จัดหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในท้องถิ่น การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น (Local personnel administration) และการตัดสินใจโดยทั่วๆ ไปในกิจกรรมของท้องถิ่น (Local decision making)
4. ปราศจากการควบคุมจากภายนอก แต่อาจอยู่ในกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง หรือตัวแทนของรัฐบาลกลาง แต่ทั้งนี้ ต้องเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประเทศชาติเท่านั้น

รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2545)

รูปแบบที่ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ อบจ. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขต

จังหวัด โครงสร้างของ อบจ. จะประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ซึ่งมาจากการเลือกของฝ่ายสภา ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองนายกฯ และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาจังหวัด หรือ ส.อบจ.

รูปแบบที่ 2 เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งเป็น 3 ประเภท โดยใช้เกณฑ์ประชากร คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โครงสร้างองค์กรของเทศบาลจะประกอบด้วยฝ่ายบริหารได้แก่ นายกเทศมนตรีและคณะเทศมนตรี ซึ่งอาจจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรือการเลือกของฝ่ายสภา และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล หรือ ส.ท.

เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546) กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด และกำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้ 2 ลักษณะ คือ หน้าที่ที่ต้องกระทำ และหน้าที่ที่เทศบาลมีอำนาจพิจารณากระทำได้ โดยพิจารณาจากความจำเป็นของราษฎรในแต่ละเทศบาลดังนี้

หน้าที่เทศบาลตำบล

1. หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องกระทำในเขตเทศบาล
    - 1.1 การรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การจัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
    - 1.2 การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ
    - 1.3 การให้บริการแก่ราษฎร ได้แก่ การรักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
    - 1.4 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
    - 1.5 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
    - 1.6 หน้าที่อื่นๆ หรือที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. หน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจกระทำได้ตามความจำเป็น หรือมีความสามารถกระทำได้ คือ การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มเติมได้แก่ การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และการเทศพาณิชย์

หน้าที่ของเทศบาลเมือง

1. หน้าที่ที่เทศบาลเมืองต้องกระทำในเขตเทศบาล
    1.1 หน้าที่ที่บังคับให้เทศบาลตำบลต้องกระทำ
    1.2 การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และการเทศพาณิชย์
2. หน้าที่ที่เทศบาลเมืองอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีความสามารถกระทำได้
    2.1 การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ได้แก่การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
    2.2 การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร การจัดให้มีและบำรุงสงเคราะห์มารดาและเด็ก การจัดให้มีและบำรุงโรงพยาบาล การจัดให้มีการสาธารณูปการ การจัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อสาธารณสุข การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับกีฬาและพลศึกษา และการเทศพาณิชย์ (สนิท จรอนันต์, 2549)

รูปแบบที่ 3 องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งเป็น 3 ขนาด คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยใช้เกณฑ์รายได้ที่ อบต. จัดเก็บเอง โครงสร้างองค์กรของ อบต. จะประกอบด้วยฝ่ายบริหาร มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภา อบต. หรือ ส.อบต. โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็เพื่อให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และพัฒนาไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล (สนิท จรอนันต์, 2549)

รูปแบบที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มี 2 รูปแบบได้แก่

1. กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเนื่องจากเป็นเมืองหลวง จัดตั้งตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างของ

ก.ท.ม. จะประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ผู้ว่าราชการ และรองผู้ว่าราชการ 4 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภา ก.ท.ม. หรือ ส.ก.

2. เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยว จัดตั้งตาม พ.ร.บ.ระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มีฐานะเทียบเท่าเทศบาลนคร มีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างของเมืองพัทยา ประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเมืองพัทยา และรองนายกไม่เกิน 4 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเมืองพัทยา

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ

Ross และคณะ (1991) กล่าวว่า การกระจายอำนาจมีหลักหรือแนวคิดใกล้เคียงกับการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation) ซึ่งมีเป้าหมายในการเพิ่มอำนาจของเสียงประชาชนในการดำเนินการตัดสินใจการดำเนินนโยบายเพื่อชุมชน ส่วนการกระจายอำนาจจะเป็นวิธีการเพื่อทำให้เกิดการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการกระจายอำนาจจะมีข้อดีดังต่อไปนี้

1. การกระจายอำนาจจะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงระบบการสื่อสาร ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง (Two way feedback system)

2. การกระจายอำนาจจะมีส่วนช่วยในการเพิ่มการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ เนื่องจากรัฐมีความใกล้ชิดกับประชาชน ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถประเมินความต้องการในการรับบริการของประชาชนทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ

3. การกระจายอำนาจจะเป็นการแบ่งสรรปันส่วนอำนาจให้กับกลุ่มต่างๆ ในชุมชนเพื่อมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

4. การกระจายอำนาจเป็นการส่งเสริมและพัฒนาการเมืองระดับท้องถิ่นซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนาระบอบประชาธิปไตยในระดับฐานราก (Grass - root)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีสมัยใหม่มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพและการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการบริหารงานภาครัฐจากรูปแบบดั้งเดิมที่เน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Bureaucracy) ไปสู่การบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่า โดยมีหัวใจสำคัญคือการปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อประชาชน จากเดิมที่เป็นเพียง “ผู้รับบริการหรือผู้ร้องขอ” ให้กลายเป็น “ลูกค้า” (Customer-oriented) ของรัฐ การนำแนวคิด NPM มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหลักการสำคัญดังนี้

1.1 การมุ่งเน้นคุณภาพและผลผลิต (Quality and Output-oriented): การให้บริการต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง มีการตั้งมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน

1.2 ความสะดวกและรวดเร็ว (Responsiveness & Speed): ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและกระบวนการที่ล่าช้า เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสูงสุดในการติดต่อราชการ

1.3 ความคุ้มค่าเงินงบประมาณ (Value for Money): มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนเสมือนความคุ้มค่าในทางธุรกิจ

2. แนวคิดการบริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล (Digital Government & E-Service) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยยุค 4.0 และ พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเปลี่ยนผ่านการให้บริการไปสู่รูปแบบดิจิทัล (Digital Transformation) โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ E-Service แนวคิดการบริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลมุ่งเน้นการตอบโจทย์พฤติกรรมของประชาชนในยุคปัจจุบัน ผ่านองค์ประกอบสำคัญดังนี้

2.1 การบูรณาการช่องทางที่หลากหลาย (Omni-channel Service): ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านช่องทางที่สะดวก เช่น เว็บไซต์ส่วนงาน, แอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่เป็นที่นิยม เช่น LINE Official Account

2.2 การบริการที่ไร้รอยต่อและตลอด 24 ชั่วโมง (Anywhere Anytime Service): การพัฒนาแบบฟอร์มออนไลน์ การชำระภาษีท้องถิ่นออนไลน์ หรือการร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ เพื่อลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถา

นที่ในการเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงานหรือที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 ความง่ายในการใช้งานและความปลอดภัย (User-friendliness & Security): ระบบบริการออนไลน์ต้องมีเสถียรภาพ เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีระบบการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้งานอย่างปลอดภัย

การนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาผสานรวมกับแนวคิดบริการภาครัฐดิจิทัล (E-Service) จึงเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการออกแบบโครงสร้างและดัชนีชี้วัดความพึงพอใจในงานวิจัยฉบับนี้ เพื่อประเมินว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถส่งมอบบริการที่รวดเร็ว คุ้มค่า และเข้าถึงง่ายผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ตรงตามความคาดหวังของประชาชนในยุคปัจจุบันเพียงใด

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กับการจัดทำบริการสาธารณะ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ถือเป็นกฎหมายสูงสุดฉบับปัจจุบันที่กำหนดทิศทางและวางกรอบอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างมีนัยสำคัญ โดยในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 ได้ระบุถึงหน้าที่และอำนาจหลักในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ในมาตรา 250 วรรคสอง ยังได้บัญญัติกลไกสำคัญที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน ความว่า "ในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็ได้" บทบัญญัติทางกฎหมายดังกล่าว ถือเป็นรากฐานและข้อสนับสนุนทางทฤษฎีที่สำคัญในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในหลากหลายมิติ (Multi-dimensional Evaluation) ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. การเปลี่ยนผ่านบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Shift in Public Service Role) กฎหมายฉบับนี้เปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเปลี่ยนบทบาทจากการเป็น "ผู้ลงมือทำบริการสาธารณะเองทั้งหมด" ไปสู่การเป็น "ผู้บริหารจัดการและผู้กำกับดูแล" (Regulator and Facilitator) ร่วมกับภาคเอกชนหรือหน่วยงานรัฐอื่น ดังนั้น การประเมินผลสัมฤทธิ์จึงไม่ได้วัดแค่พึงพอใจต่อตัวเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เท่านั้น แต่ต้องวัดในหลากมิติ เช่น คุณภาพของงานบริการที่ส่งมอบ รูปแบบสัญญา/ช่องทางการให้บริการ และความคุ้มค่าของเม็ดเงินงบประมาณที่นำไปใช้ร่วมกับภาคเอกชน

2. ประชาชนคือศูนย์กลางและผู้ชี้วัดความคุ้มค่า (Citizen-Centric & Value for Money) เงื่อนไขทางกฎหมายระบุชัดเจนว่า การจะให้เอกชนร่วมทุนหรือมอบหมายให้เอกชนทำแทนนั้น จะต้อง "เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่า" ด้วยเหตุนี้ "ความพึงพอใจของประชาชน" จึงกลายเป็นดัชนีชี้วัดทางกฎหมายและจริยธรรมภาครัฐ (Public Accountability) ที่สำคัญที่สุด ในการสะท้อนว่ารูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอยู่ (ไม่ว่าจะทำเองหรือให้เอกชนร่วมทำ) สามารถตอบสนองความต้องการ สะดวก รวดเร็ว และสร้างประโยชน์สุขให้เกิดแก่ประชาชนในพื้นที่ได้จริงตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ได้กำหนดการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้ "รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น" (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2542)

หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 282-290 โดยสรุปหลักสำคัญดังต่อไปนี้

1. หลักสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่น : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง (มาตรา 284)

2. โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 285 วรรคแรก) และต้องมาจากการเลือกตั้ง (มาตรา 285 วรรคสอง) โดยตรงของประชาชน (มาตรา 285 วรรคสาม) มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี (มาตรา 285 วรรคห้า)

3. อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 284) มีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 289) ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (มาตรา 290)

4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น : การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 286) การเข้าชื่อร้องขอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น (มาตรา 287)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายเพื่ออนุวัติตามมาตรา 284 แห่งรัฐธรรมนูญ โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการ

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543

ปัจจุบันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2543 และรายงานให้สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาทราบเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2543 และ 20 ตุลาคม 2543 ตามลำดับ และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2544 แล้วนั้น จึงนับได้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 เป็นแนวทางและจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2545)

แผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้ราชการส่วนกลางถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระจายอำนาจจำนวน 6 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

แนวทางการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544 - 2547) ของการถ่ายโอนภารกิจตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นการปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค การพัฒนายุทธศาสตร์ การสร้างความพร้อมในการถ่ายโอนภารกิจ รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในช่วง 6 ปีหลัง (พ.ศ. 2548 - 2553) เป็นการเปลี่ยนผ่านของการถ่ายโอนภารกิจ มีการปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ มีการปรับกลไกความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับราชการบริหารส่วนภูมิภาคอย่างกลมกลืน รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น ส่วนในช่วงหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป) ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจการกำกับดูแลและการตรวจสอบตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2545)

สำหรับรูปแบบการถ่ายโอนจะมีทั้งการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ ในการบริหารจัดบริการสาธารณะตามที่กฎหมายระบุ ดังนั้นจึงมีการกำหนดลักษณะการถ่ายโอนไว้ 3 ลักษณะคือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2545)

1. ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

1.1 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ หรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เองอยู่แล้ว โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว

1.2 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เป็นภารกิจที่กำหนดอำนาจหน้าที่ของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่า หากต่างคนต่างดำเนินการ

1.3 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะซื้อบริการจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ เป็นภารกิจที่รัฐโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ และบางส่วนรัฐยังคงดำเนินการอยู่ การดำเนินการจึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

3. ภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้เอง เป็นภารกิจที่ซ้ำซ้อน แต่ยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 มาตรา 281 กล่าวว่า ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 กำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็ได้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้บริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549)

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2544) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินผลหน่วยงานในระบบเปิด จำเป็นต้องมีเกณฑ์มาตรฐาน (Standard criteria) และตัวชี้วัด (Indicators) เพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมินเพื่อให้เกิดความชัดเจน เป็นระบบ มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ โดยประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ 7 เกณฑ์ ประกอบด้วย

1. เกณฑ์สัมฤทธิผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Achievement) เป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย โดยเป็นการประเมินผลขององค์กรใน 2 ส่วนคือ ผลในภาพรวม และระดับปฏิบัติการ

2. เกณฑ์ความเสมอภาค (Equality) และความเป็นธรรมในสังคม (Social equity) ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการคือ การเข้าถึง (Accessibility) การจัดสรรทรัพยากร (Resource allocation) การกระจายผลประโยชน์ (Distribution of benefits) และความเสมอภาค (Equality)

3. เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ (Capability and services quality) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการคือ สมรรถนะของหน่วยงาน (Organizational Capacity) ความทั่วถึง

และเพียงพอ (Coverage and adequacy) ความถี่ในการให้บริการ (Service frequency) และประสิทธิภาพการให้บริการ (Efficiency)

4. เกณฑ์ความรับผิดชอบขององค์กร (Accountability) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการคือ พันธกิจต่อสังคม (Social commitment) ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Public accountability) การให้หลักประกันความเสี่ยง (Risks guarantee) การยอมรับข้อผิดพลาด (Acceptance of failure)

5. เกณฑ์การสนองตอบความต้องการของประชาชน (Responsiveness) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการคือ การกำหนดประเด็นปัญหา (Problem identification) การรับฟังความคิดเห็น (Public hearing) มาตรการเชิงกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา (Strategic measures) และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

6. เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชากรกลุ่มเป้าหมาย (Client's satisfaction) ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการคือ ระดับความพึงพอใจ (Degree of satisfaction) การยอมรับหรือคัดค้าน (Acceptance or rejection)

7. เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม (Social damage) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ประการคือ ผลกระทบภายนอก (Externalities) ต้นทุนทางสังคม (Social costs)

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2546) กำหนดให้มียุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการกำกับดูแลภาคประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำหลักการบริหารจัดการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมี กลยุทธ์ประกอบด้วย การปรับปรุงกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการบริหารงานของท้องถิ่น และกำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดการบริการจัดการที่ดีเพื่อเป็นแนวทางให้ท้องถิ่นปฏิบัติ และใช้เป็นหลักในการประเมินวัดผลงานของแต่ละท้องถิ่น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีเจตนารมณ์เพื่อให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมีเป้าหมายดังนี้ (สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (Positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตประชาชน

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ (Outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ (Objective) ที่วางไว้โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result base management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance agreement) ในทุกระดับ

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้นโดยมีการทำ Cost/benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่างๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (Individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ (Organization scorecards)

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป One-stop service

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ (Process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ (Program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์อยู่เสมอ

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ได้แก่การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักโดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (Citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (Internal control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) ได้พัฒนารายละเอียดของตัวชี้วัดในแต่ละหมวดในการพัฒนาคุณภาพการบริหารโดยรวม ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าผู้รับบริการ พิจารณาจากการดำเนินการในเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีช่องทางที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการสาธารณะได้หลายช่องทาง มีการวิเคราะห์ความเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ การนำผลการรับฟังความคิดเห็นมาปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหาและระบบติดตามเรื่องเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ และการกำหนดมาตรฐานหรือวิธีการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพบริการ และเครื่องมือบริหารสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ

ฟิลิป คอทเลอร์ (2550) กล่าวว่าสูตรสำเร็จทางการตลาดเพียงสูตรเดียวที่รับประกันความสำเร็จให้ธุรกิจได้คือ การผลิตสินค้าหรือบริการเติมเต็มความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และหมั่นตรวจสอบกับผู้บริโภคว่า ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือไม่

ดิเรก ปัทสิริวัฒน์ (2549) กล่าวว่าการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมุมมองวิวัฒนาการจะเกิดขึ้นจากการเพิ่มขีดความสามารถการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง การเป็นที่ยอมรับและได้ความร่วมมือจากประชาชน ความคิดริเริ่ม การนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ไปประยุกต์ใช้ โดยวิถีใหม่ของท้องถิ่นเกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่มด้านการจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การให้บริการรูปแบบใหม่ กิจกรรมใหม่ เช่น ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ การพัฒนาการเมือง การให้ข่าวสารข้อมูลและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยคำว่าบริการรูปแบบใหม่นั้นพิจารณาจากหลักเกณฑ์ 4 ข้อ คือ 1) กิจกรรมนั้นมีความต่อเนื่องเป็นโปรแกรม (Program activities) มากกว่าการทำงานครั้งเดียว (Single event) 2) เป็นกิจกรรมที่มีคุณค่าและคุณประโยชน์ต่อสังคม เช่น การสร้างรายได้ การพัฒนาสภาพสิ่งแวดล้อม พัฒนาคนและอาชีพ รวมถึงการพัฒนาทางการเมือง 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนสำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการเป็นพันธมิตรขึ้น 4) นวัตกรรมการจัดการเกิดขึ้นเองโดยสมัครใจ โดยไม่มีหน่วยงานใดบังคับหรือชี้นำ

Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ และมาเลเซีย ในส่วนของประเทศสหรัฐอเมริกาบริษัทขนาดใหญ่ที่ได้รางวัลคุณภาพ MBNQA คือ Motorola, Inc. และ Westinghouse Commercial Nuclear Fuel Division ในปีค.ศ. 1988 และบริษัทขนาดเล็กที่ได้รับรางวัล คือ Globe Metallurgical, Inc. ส่วนธุรกิจที่ให้บริการ Federal Express (FedEx) ได้รับในปี ค.ศ. 1990 (Evans and Lindsay, 2005) โดยวัตถุประสงค์หลักของรางวัลคุณภาพ MBNQA ประกอบด้วย (National Institute of Standard and Technology, 2006)

1. เพื่อช่วยกระตุ้นองค์การให้มีการปรับปรุงทั้งด้านคุณภาพ (Quality) และการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ให้มีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น

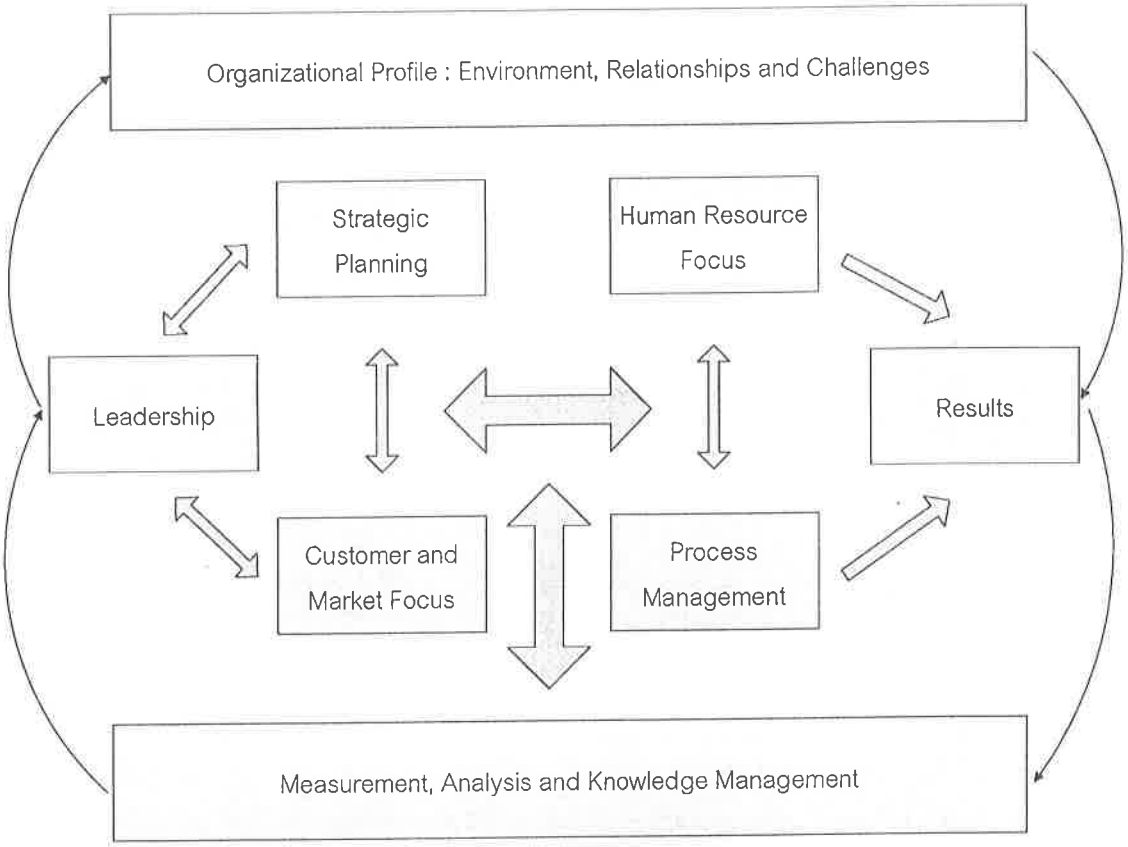
2. เพื่อยกย่ององค์การต่างๆ ที่ประสบความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและ/หรือบริการของตนเองได้ดีขึ้น

3. เพื่อสร้างแนวทางและเกณฑ์ที่ทั้งภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม ภาครัฐ และองค์การต่างๆนำไปประเมินความสามารถของตนเองเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ

4. เพื่อใช้เป็นแนวทางที่เฉพาะเจาะจงแก่องค์การที่ประสงค์จะเรียนรู้ถึงการบริหารจัดการองค์การเพื่อให้ได้รับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพขององค์การ

National Institute of Standard and Technology (2006) ได้จัดทำเกณฑ์ในการประเมินองค์กรเพื่อรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เพื่อส่งเสริมให้องค์กรที่เข้าร่วมประกวดเป็นองค์กรที่มีศักยภาพเป็นเลิศ โดยมีกรอบของเกณฑ์ในการพิจารณา 7 หมวด ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (Leadership) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning)

การมุ่งเน้นผู้รับบริการและตลาด (Customer and market focus) การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, analysis and knowledge management) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human resource focus) กระบวนการบริหารจัดการ (Process management) และผลลัพธ์ (Results) ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงตัวแบบหมวดสำหรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ MBNQA (National Institute of Standard and Technology, 2006)

จากภาพที่ 1 จะเป็นรายละเอียดของลักษณะองค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กร ลักษณะของความสัมพันธ์ ยุทธศาสตร์ของความท้าทายต่อองค์กร จากตัวแบบของ MBNQA จะแบ่งระบบปฏิบัติการออกเป็น 6 หมวดซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการที่จะทำให้บรรลุถึงผลลัพธ์ขององค์กร โดยที่หมวดภาวะการนำองค์กร การวางแผนกลยุทธ์ และการมุ่งเน้นผู้รับบริการและตลาดจะเป็นกลุ่มของภาวะผู้นำ เพราะระบบปฏิบัติการกลุ่มนี้จะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์และการแสวงหาโอกาสในอนาคต ส่วนกลุ่มที่สองประกอบไปด้วย การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล กระบวนการบริหารจัดการ และผลลัพธ์ เป็นกลุ่มของผลลัพธ์ โดยที่บุคลากรในองค์กร และกระบวนการที่สำคัญจะเป็นกุญแจในการที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลลัพธ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งระบบปฏิบัติการในทุกหมวดจะมีผลทำให้องค์กรมีศักยภาพในการสร้างผลิตภัณฑ์ สร้างบริการ การบริหารจัดการผู้รับบริการและตลาด การบริหาร

ด้านการเงิน การบริหารจัดการภายใน รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการที่ดี และการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

Zhao และคณะ (2004) ได้นำกรอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ MBNQA ไปใช้ในการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการบริหารจัดการ และศักยภาพขององค์กรของหน่วยบริการทางด้านอุตสาหกรรมของประเทศจีน โดยที่ในส่วนแรกระบบปฏิบัติการจะประกอบไปด้วยเกณฑ์ในการประเมิน 6 หมวด ได้แก่ ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและตลาด การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และกระบวนการบริหารจัดการ ส่วนระบบปฏิบัติการที่สองซึ่งวัดผลลัพธ์ขององค์กร ประกอบด้วยหมวดหลักๆ 4 หมวดคือ ความพึงพอใจของบุคลากร ผลลัพธ์ของการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ผลลัพธ์ทางด้านการเงินและการตลาด และประสิทธิผลขององค์กร

Lakhe และ Mohanty (1994) กล่าวว่า แนวคิดของการจัดทำ Total Quality Management (TQM) คือการจัดทำให้องค์การมีการปรับปรุงสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีความจำเป็นในการใช้เทคนิคและเครื่องมือจำนวนมากในการตรวจวัด สำหรับองค์กรที่มีการจัดทำระบบคุณภาพจะสังเกตได้จาก 1) ระบบการจัดทำคุณภาพจะเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย และกระบวนงานขององค์กร 2) บุคลากรภายในมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญในการจัดทำระบบคุณภาพว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร 3) โครงสร้างขององค์กรมีการปรับตัวสำหรับรองรับระบบคุณภาพ 4) มีการหลอมรวมความต้องการของผู้รับบริการภายในและภายนอกเป็นส่วนหนึ่งของแผนธุรกิจขององค์กร 5) การวัดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสมรรถนะขององค์กร 6) เป็นองค์กรที่มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

Ugboro และ Obeng (2000) พบว่าในองค์กรที่นำระบบ TQM เข้าไปใช้จะพบค่าสหสัมพันธ์ที่เป็นบวก (Positive correlation) ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสูงสุด การให้อำนาจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (การให้อำนาจในการตัดสินใจ, การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสิน, และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรในองค์กร) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Kaplan และ Norton (1996) ได้กล่าวไว้ใน The Balanced scorecard: Translating strategy into action ว่ามิติทางด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer) จะวัดจากส่วนแบ่งการตลาด (Market share) ผู้รับบริการใหม่ (Customer acquisition) การรักษาผู้รับบริการเดิม (Customer retention) กำไรที่ได้จากผู้รับบริการ (Customer profitability) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction)

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตของโครงการวิจัย

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา โดยมีประเด็นการสำรวจประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ สุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการโดยสุ่มจากรายชื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขารวบรวมไว้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 409 ตัวอย่างในการจัดส่งแบบสำรวจความคิดเห็นทางไปรษณีย์เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการตอบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ทางไปรษณีย์ จำนวน 409 ราย ในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการศึกษา และด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานที่ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เริ่มดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจนี้ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 17 กันยายน 2569 โดยส่งแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทางไปรษณีย์ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจ และจัดส่งข้อมูลการประเมินผลมายังสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

การทดสอบเครื่องมือ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) สำหรับการทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) จากนั้นจะดำเนินการหาค่ามีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ในส่วนของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

การวิเคราะห์และการประมวลผล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS for Window (Statistical Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสำรวจในข้างต้น ซึ่งประกอบไปด้วย

1. วิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นในแต่ละงานบริการ
2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามในส่วนนี้ใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แต่ละข้อมีทางเลือกตอบได้ 5 ทางเลือก ถ้าตอบมากที่สุดได้ 5 คะแนน มากได้ 4 คะแนน ปานกลางได้ 3 คะแนน น้อยได้ 2 คะแนน และน้อยที่สุดได้ 1 คะแนน โดยนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย และกำหนดระดับค่าเฉลี่ย เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น = ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด / จำนวนชั้น

= 5 – 1 / 5

= 0.8

โดยหมายความว่า

1. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
3. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
4. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
5. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การทดสอบค่า Reliability

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ 0.92, 0.93, 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ 0.70 (Nunnally, 1978 อ้างโดย Prajogo and Sohal, 2006) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

ด้านที่ใช้การประเมิน	จำนวนข้อ	Cronbach's alpha
ขั้นตอนการให้บริการ	6	0.92
ช่องทางการให้บริการ	6	0.93
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	0.91
สิ่งอำนวยความสะดวก	8	0.89

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถามที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	150	103	68.66
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	150	107	71.33
งานด้านการศึกษา	73	48	65.75
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	36	25	69.44
รวม	409	283	69.19

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61±0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61±0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.53 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.58 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.61±0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาในงานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.62±0.47
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61±0.89
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.61±0.63
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.61±0.56
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.62±0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.62±0.63
ค่าเฉลี่ย	4.61±0.49
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.61±0.65
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.62±0.63
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.62±0.58
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.61±0.65
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.61±0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.61±0.65
ค่าเฉลี่ย	4.61±0.54
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.62±0.65
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.62±0.58
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.63±0.89
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.63±0.96
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62±0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.62±0.47
ค่าเฉลี่ย	4.62±0.53
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.61±0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.62±0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.62±0.78
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.62±0.63
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.61±0.54
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63±0.63
ค่าเฉลี่ย	4.62±0.58
ค่าเฉลี่ยรวม	4.61±0.55

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.53 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.57 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.52 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.62±0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.63±0.65
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63±0.36
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.63±0.54
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.63±0.66
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.62±0.35
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.63±0.48
ค่าเฉลี่ย	4.62±0.49
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.62±0.77
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.63±0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.62±0.48
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.63±0.89
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.63±0.63
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.63±0.56
ค่าเฉลี่ย	4.62±0.53
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.63±0.44
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.64±0.89
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.64±0.78
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.64±0.36
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63±0.54
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.64±0.55
ค่าเฉลี่ย	4.63±0.57

ตารางที่ 4 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.62±0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.63±0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.63±0.68
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.63±0.78
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.62±0.63
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63±0.47
ค่าเฉลี่ย	4.62±0.52
ค่าเฉลี่ยรวม	4.62±0.51

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.48 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.58 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.63±0.52 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาในงานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.63±0.65
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.64±0.36
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.64±0.45
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.64±0.66
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.63±0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.63±0.65
ค่าเฉลี่ย	4.63±0.48
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.64±0.66
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.63±0.56
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.64±0.54
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.63±0.58
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.64±0.89
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.64±0.65
ค่าเฉลี่ย	4.63±0.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.63±0.36
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.64±0.65
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.63±0.47
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.64±0.89
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63±0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.63±0.63
ค่าเฉลี่ย	4.63±0.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.63±0.56
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.62±0.63
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.64±0.65
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.64±0.47
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.63±0.66
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62±0.36
ค่าเฉลี่ย	4.63±0.50
ค่าเฉลี่ยรวม	4.63±0.52

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61±0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.51 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.62±0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.62±0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61±0.45
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.61±0.65
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.62±0.58
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.62±0.88
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.61±0.93
ค่าเฉลี่ย	4.61±0.50
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.61±0.45
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.62±0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.63±0.63
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.62±0.58
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.63±0.56
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.62±0.44
ค่าเฉลี่ย	4.62±0.54
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.63±0.36
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.62±0.56
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.63±0.54
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.62±0.36
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62±0.54
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.63±0.36
ค่าเฉลี่ย	4.62±0.48

ตารางที่ 6 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.62±0.66
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.63±0.56
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.62±0.47
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.63±0.65
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.63±0.63
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62±0.65
ค่าเฉลี่ย	4.62±0.51
ค่าเฉลี่ยรวม	4.62±0.49

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ทั้ง 4 งานบริการที่ได้รับการประเมิน

งานบริการ	Mean ± SD
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.61±0.55
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.62±0.51
งานด้านการศึกษา	4.63±0.52
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.62±0.49

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. โดยภาพรวมของการให้บริการประชาชน บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาสามารถให้บริการได้ดี มีคุณภาพ และมีจิตใจในการให้บริการ

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61±0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61±0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.53 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.58 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.61±0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.53 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.57 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.52 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.62±0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.48 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.58 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.63±0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.63±0.52 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.61±0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62±0.51 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.62±0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.20 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.40 ด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.60 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 92.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 92.40

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. โดยภาพรวมของการให้บริการประชาชน บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาสามารถให้บริการได้ดี มีคุณภาพ และมีจิตใจในการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546. คู่มือ แนวทางปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด. 150 หน้า.

ธีรวุฒิ โศภิษฐิกุล. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. 170 หน้า.

ฟิลิป คอทเลอร์. 2550. ภาพลักษณ์ของแบรนด์ประเทศไทย. ไทยแลนด์ Business Week. สิงหาคม. หน้า 114.

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2544. การประเมินผลในระบบเปิด. โครงการเอกสารและตำรา สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิด้า. สหายบล็อกและการพิมพ์, กรุงเทพฯ. 128 หน้า.

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. 2545. การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ธรรมดาเพรส จำกัด.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2542. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพมหานคร : กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 194 หน้า.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2545. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 215 หน้า.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547. รายงานผลการศึกษาการบริหารงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด / จังหวัด. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. กรุงเทพฯ. 131 หน้า.

สนิท จรอนันต์. 2549. ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น (ฉบับปรับปรุงใหม่). พิมพ์ครั้งที่ 2 บริษัท พี. เพรส. จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 152 หน้า.

สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. วิชั่น พับบลิชชิ่ง, กรุงเทพฯ.150 หน้า.

อมร รักษาสัตย์. 2544. การเมืองการปกครองไทย ตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : วี.เจ. พริ้นติ้ง.

Evans, R. James and Lindsay M. William. 2005. The management and control of quality. 6th edition, Thomson South – Western, Singapore. 760 p.

Kaplan, Robert S. and Norton, David S. 1996. The balanced scorecard: Translating strategy into action. President and Fellows of Harvard College. 322 p.

Lakhe, R.R. and Mohanty, R.P. 1994. Total quality management: concepts, evolution and acceptability in developing economies. International Journal of Quality & Reliability Management. 11: 9 - 13.

National Institute of Standards and Technology. 2006. Criteria for performance excellence. www.baldrige.nist.gov. (5 May 2006)

Ross, Bernard H., Myron A. Levine and Murray S. Stedman. 1991. Urban politics power in metropolitan America. 4th edition, Itasca, Illinois. F.E. Peacock Publishers, Inc.

Ugboro, I.O. and Obeng, K. 2000. Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM organizations an empirical study. Journal of Quality Management. 5: 247 – 272.

Zhao, X., Andy C.L. Yeung, and Lee, T.S. 2004. Quality management and organizational context in selected service industries of China. Journal of Operations Management. 22: 575 – 587.

ภาคผนวก

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งนี้ จะนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาโบนัสสำหรับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับและเป็นสิทธิส่วนบุคคลที่ผู้อื่นจะละเมิดนำไปเผยแพร่มิได้

1. ชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลที่ท่านใช้บริการคือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

2. งานบริการที่ท่านใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือ

[ ] 1. งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง [ ] 2. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี [ ] 3. งานด้านสาธารณสุข
[ ] 4. งานด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย [ ] 5. งานด้านการศึกษา [ ] 6. งานด้านพัฒนาชุมชนฯ
[ ] 7. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย [ ] 8. งานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า [ ] 9. งานด้านสาธารณูปโภค
[ ] 10. งานรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ [ ] 11. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
[ ] 12. งานอื่นๆ ได้แก่.....

3. เพศ [ ] 1. ชาย [ ] 2.หญิง

4. อายุ

[ ] 1. 20 – 30 ปี [ ] 4. 51 – 60 ปี
[ ] 2.31 – 40 ปี [ ] 5. 60 ปีขึ้นไป
[ ] 3.41 – 50 ปี

5. สถานภาพสมรส

[ ] 1. โสด [ ] 3. หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
[ ] 2. สมรส

6. การศึกษาสูงสุด

[ ] 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน [ ] 5. ปริญญาตรี
[ ] 2. มัธยมศึกษาตอนต้น [ ] 6. สูงกว่าปริญญาตรี
[ ] 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า [ ] 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
[ ] 4. ปวส., อนุปริญญา

7. อาชีพประจำของท่าน

[ ] 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ [ ] 5. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
[ ] 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท [ ] 6. เกษตรกร / ประมง
[ ] 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ [ ] 7. รับจ้างทั่วไป
[ ] 4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ [ ] 8. ว่างงาน

8. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ความพึงพอใจ				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ					
4. มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้					
3. ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว					
5. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ					
3. ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ					
5. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณมากครับ
ผศ.เทียมพบ ก้านเหลือง
thiamphop@gmail.com