



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลปรางค์ชัย
อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2568



ดำเนินการโดย
วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2568



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลปรางค์ อำเภอปรางค์ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2568

ดำเนินการโดย
วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2568

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) งานด้านการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4,555 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{x} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานด้านโยธา ($\bar{x} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านโยธา 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คำนำ

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ปักธงชัย อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2568 ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างวิทยาลัยนครราชสีมา กับ เทศบาลตำบลปักธงชัย อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปักธงชัย อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) งานด้านการศึกษา การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือและอนุเคราะห์ของ คณะผู้บริหาร และบุคลากร ของเทศบาลตำบลปักธงชัย อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน ขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
วิทยาลัยนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
ประโยชน์ของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	15
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	26
ข้อมูลเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
3. วิธีดำเนินการสำรวจ	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย	54
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ฯ	75
5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ	76
สรุปผล	76
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	83

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงจำนวนพื้นที่เขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย	36
2.2 แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย	36
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวมและรายด้าน	54
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา ในภาพรวมและรายด้าน	55
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	56
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ	57
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมและรายด้าน	60
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	62
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมและรายด้าน	65
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	66
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ	67
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69
4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน	70
4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	71
4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	72
4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73
4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74
4.23 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา	75

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การให้บริการประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการ หรือประชาชนที่มาขอรับบริการ การบริการ คือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม การบริการคือการรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการยังมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการนั้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น ประกอบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงการบริการภาครัฐไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมในระดับสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชน โดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นี้ถือเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่

กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้ จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงานหรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายโดยทั่วไป คือการดูแลและจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายในการบริหารการจัดการสาธารณะในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะและมีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มมากขึ้น โดยมีสาระสำคัญ คือ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ใน การจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรร สัดส่วนภาษีอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน การบริการสาธารณะ จึงเป็น ภารกิจหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เพื่อให้มีผลบังคับให้รัฐต้อง จัดบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเพื่อ ประโยชน์ของประชาชน การบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่ บริการสาธารณะ บางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ จะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน แต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการ ปกครองจากรัฐบาลสู่ท้องถิ่นเรียกว่า องค์การปกครองท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งเบาภาระของ รัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายกำหนด นอกจากนี้้องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นยังเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การ ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลมาจากหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของประเทศไทยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 รัฐบาลแต่ละสมัยต่างเห็นความสำคัญของการกระจาย อำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนถึงปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพ.ศ. 2560 ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น คือ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และ ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความ แตกต่างไปจากส่วนราชการต่างๆ ไป โดยความหมายของ “ส่วนราชการ” ตามมาตรา 4 ที่บัญญัติไว้ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราช กฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของ พระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครอง ท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผล

การปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลตำบลปรางค์ชัย ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปัก ซึ่งจัดตั้งมาตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2539 เป็น “เทศบาลตำบลปรางค์ชัย” ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย “เรื่องการเปลี่ยนชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปัก อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลปรางค์ชัย และจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลปรางค์ชัย” ตั้งแต่วันที่ 16 กรกฎาคม 2551 ประกาศ ณ วันที่ 16 กรกฎาคม 2551 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกอบมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้องหนี้ต่างๆ และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปักไปเป็นของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย เทศบาลตำบลปรางค์ชัยเป็นหนึ่งหน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2568 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ดังนั้นเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จึงต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระรับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติราชการ วิทยาลัยนครราชสีมาซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่มีศักยภาพด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น ได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ให้เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการในรูปแบบการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) งานด้านการศึกษา

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มากยิ่งขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2568 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านโยธา

2.2 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.3 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

2.4 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4,555 คน (เทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย, 2568) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนตุลาคม 2567 ถึง เดือนสิงหาคม 2568

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

2. ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

3. ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2568 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทต. หมายถึง เทศบาลตำบล การวิจัยนี้หมายถึง เทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

เทศบาลตำบล หมายถึง ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล การกิจของเทศบาลตำบล หมายถึง การกิจ อำนาจ หน้าที่ของเทศบาล ตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในปี 2568 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ที่สะดวกแก่การให้บริการ มีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงเรื่องอื่นๆ เพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อมูลเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย มีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 249) พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 15) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกซึ่งวิจาร์ณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ทศนคติของบุคคลในขณะที่ที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการทำให้เข้าใจ

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

ประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอต่อการพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่สลายตัวเร็ว”

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

ความเชื่อ (Belief) คือ ความรู้สึกหรือความคิดที่บุคคลยอมรับในข้อเท็จจริงหรือข้อสรุปที่เกี่ยวข้องจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ต่างๆ

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

ค่านิยม (value) คือ ความรู้สึกความคิดของบุคคลที่ใช้เกณฑ์ของลักษณะจริยธรรมหรือความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นเกณฑ์ จึงมีการตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือสิ่งใดไม่ดีในสังคม โดยมีความรู้สึกที่ว่าสิ่งที่ดีคือสิ่งที่คนในสังคมส่วนใหญ่เห็นว่าดีในสังคม

อคติ (bias) หมายถึง ความโน้มเอียงของบุคคล ที่จะแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือบิดเบือนไม่ตรงความจริง

กล่าวได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงโดยวิธีหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ

จึงกล่าวได้ว่า ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่มีตั้งอยู่บนความรู้อันแท้จริงหรือความแน่นอน แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ การลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะเป็นไปตามที่บุคคลนั้นเห็นว่าน่าจะเป็นจริงตรงตามที่คิดไว้

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

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

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

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

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ (cognitive component) คือการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจำเป็นจะต้องมีความรู้ ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษ

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

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (behavioral component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะเกิดความชอบหรือไม่ชอบ และพร้อมจะกระทำการอย่างไรอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น

จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้าน ความรู้หรือความคิดและด้านความรู้สึก ความขัดแย้งระหว่างความคิดจะมีผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล ถึงภาวะของความขัดแย้งระหว่างความคิด ความเข้าใจเกิดขึ้นเมื่อ

1. บุคคลรับรู้เหตุการณ์หรือข้อมูลใหม่ซึ่งขัดแย้งกับความรู้สึกของตนซึ่งได้แก่ ความเชื่อมั่น ความคิดเห็น และเจตคติ

2. บุคคลได้พบเหตุการณ์หรือรับรู้ข้อมูลที่ไม่คาดคิดมาก่อน

3. การไม่เห็นพ้องกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม

4. การบังคับให้ยอมตาย ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งระหว่างความคิดกับการกระทำ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับสถานภาพ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายบริการไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

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

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันที ทันใดที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม การบริการคือการรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการนั้นและสามารถอธิบายได้โดยใช้อักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าออกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ

ทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ

C = Courtesy คือ กิริยาอ่อนโยน สุภาพมีความอ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและ

ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ ตอบสนองต่อลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

ความพึงพอใจในการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 20) กล่าวถึงพื้นฐานในการให้บริการไว้ 6 ประการ ดังนี้

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

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่จากบุคลิกภาพและปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รูปร่างหน้าตา ไม่จำเป็นต้องดูดีหรือสวยเสมอไป แต่ไม่ควรบูดบึ้ง เคร่งเครียดน่ากลัวหรือไม่น่าเชื่อถือ
2. เสื้อผ้าและเครื่องประดับ การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งผม ทำเล็บ ควรเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งสมควรตามฐานะ
3. การพูดจาและตอบคำถามด้วยกิริยายิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย ชักถามความต้องการ อธิบาย ให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ พูดจาสุภาพ
4. กิริยาท่าทางสุภาพ ทั้งการใช้เสียง การสบตา การแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหวการให้ความช่วยเหลือโดยการเอื้อเฟื้อ แสดงน้ำใจ มีจิตใจเมตตากรุณา

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

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

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ เพราะฉะนั้นจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้งานยึดถือเป็นนโยบาย ได้แก่

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

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือทันทีทันใดใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้องดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกันคนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่

พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยากกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่จะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

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

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนหรือการจัดระดับความสำคัญ

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

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การบริการอย่างต่อเนื่อง จนกว่าการได้รับการบริการนั้นสิ้นสุด

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

กุลธนะ ธนาพงศธร (2530 : 103) กล่าวว่า หลักการบริการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือระเบียบและบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ มิใช่จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไป ในการบริการต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

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

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะการเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้

2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การให้ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารรวดเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการรวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสมและสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5. ความสภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักสามัคคีของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อจรรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ไขปัญหาคำถามแก่ผู้รับบริการ

7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้ สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการ ไม่เสี่ยงหรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยในร่างกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ

9. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Understanding/Knowing the customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

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

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะ

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2538 : 23) ได้นิยามและความหมายของคำว่าบริการสาธารณะจะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการคือ

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

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

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

คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศ

วางไว้

2. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

3. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีการดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industriels et Commerciaux) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทน

ได้บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น

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

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือนำทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

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

แนวคิดพื้นฐานการจัดกิจการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสสาร ตันไชย, 2544 : 13)

1. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

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

1.2 ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการกิจการในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมักนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สอดคล้องความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้นคนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่น

ระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้

5.1 เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด เป็นหน่วยมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

5.2 เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

6. หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึง ขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใด ๆ ก็ตาม ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดบริการประเภทนั้น ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้มีต้นทุนการจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยจัดบริการโดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนจำนวนมากได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

7. หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy Operation Units) เป็นการนำหลักเกณฑ์หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) มาพิจารณาร่วมกันวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปเป็นชุมชนระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่น่าจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ไม่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้นั้น มักจะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุดก็อาจเป็นประชากรของหลายๆ ตำบล หรือหลายๆ อำเภอ ประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่น่าจะเหมาะสม คือ การ

ให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้ง 2 อาจเป็นหน่วยงานเดียวกัน หรือคนละหน่วยงานก็ได้

8. หลักการกำหนดหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ สามารถ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

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

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

9. หลักการแบ่งตามประเภทขององค์กรในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐ เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

9.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้ส่วนเสียเหมือน ๆ กัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

9.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าดังได้กล่าวไปแล้วจึงพอที่จะสรุปภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ ได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1) หน้าที่ด้านการป้องกันประเทศ
- 2) หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน
- 3) หน้าที่ในการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทาง

เศรษฐกิจ

- 4) หน้าที่ของรัฐในการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่าง

ประเทศ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ

1. เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้
2. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น

จากหลักการและแนวคิดดังกล่าวอาจจำแนกประเภทของบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่นได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับสวัสดิการของคนในท้องถิ่นโดยตรง และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปองค์กรร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นนั้น ท้องถิ่นอาจโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการ หรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น การโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างเช่นนี้ ทำให้ท้องถิ่นที่เข้าร่วมในองค์การร่วมนั้นสามารถติดต่อภาระหน้าที่โอนไปให้แก่องค์กรร่วมรับผิดชอบได้

สำหรับบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไป และการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจ

ในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น มีหลักการสำคัญ โดยจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ 1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ 4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

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

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับ

ท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

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

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ

ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

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

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

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

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

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน

เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามามีส่วนร่วมของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

ขณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความ

ต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจ และความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เพราะโดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น เมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้ เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

องค์กรวิชาชีพ ได้แก่ องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่าง ๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพ การพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด และเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้จำนวนมาก ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

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

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

ธนศว์ เจริญเมือง (2550 : 18) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยวิธีการ ซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระ และได้รับอำนาจหน้าที่ โดยอิสระ ซึ่งความรับผิดชอบสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานปกครองส่วนภูมิภาค และส่วนกลาง การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยการอำนาจสูงสุดของประเทศ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 10) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครอง ซึ่งรัฐ ได้จัดตั้งขึ้น และมีอำนาจในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสม กับความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526 :93) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) เป็นรูปการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) จากส่วนกลาง ไปยังท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครอง ส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ยึดหลักการกระจายอำนาจเพื่อ ประโยชน์ของรัฐและท้องถิ่น เน้นผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาส เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ได้แบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วน จังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539 :58) ต่อมาในปี 2537 ได้ประกาศใช้ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มขึ้นอีก 1 รูปแบบ คือองค์การบริหารส่วนตำบล หลังจากนั้นได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะ สุขาภิบาลเป็นเทศบาลใน พ.ศ. 2542 ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมี 4 รูปแบบ คือ

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบได้กำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบไว้ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด เพื่อทำกิจการส่วนจังหวัดที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัดและเป็น การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนจังหวัด นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วน จังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ในหมวดที่ 4 อำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การ บริหารส่วนจังหวัดดังต่อไปนี้

- 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนา จังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) ประสาน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วน ท้องถิ่นอื่น
- 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น อื่น
- 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
- 7) คุ้มครองดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) จัดทำกิจกรรมใดๆอันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- 9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. เทศบาล

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 โดยมาตรา 9 ถึงมาตรา 11 กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาจัดตั้งเทศบาลไว้ ดังนี้

2.1 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

2.2 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศ กระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

2.3 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การ ที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศ กระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่14) พ.ศ. 2562 ในส่วนที่ 3 หน้าที่ของเทศบาลได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของเทศบาลดังนี้

เทศบาลตำบล

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลต่อไปนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 - 2/1) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริม สนับสนุน หน่วยงานอื่นในการปฏิบัติ หน้าที่ดังกล่าว
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

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

เทศบาลเมือง

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

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

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมืองอาจทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

- 3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 6) ให้มีการสาธารณสุข
- 7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- 10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- 12) เทศพาณิชย์

เทศบาลนคร

มาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
- 2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 4) การควบคุมสุขลักษณะ อนามัยในร้านจำหน่ายอาหารโรงแรมหรสพ และสถาน

บริการอื่น

- 5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 6) จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- 8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

มาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดทำกิจกรรมอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้

3. การปกครองรูปแบบพิเศษ

การปกครองรูปแบบพิเศษมี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ดังนี้

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

3.2 เมืองพญา เมืองพญาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพญา พ.ศ. 2521 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพญาตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพญาและปลัดเมืองพญา สภาเมืองพญา เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิก 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จำนวน 9 คน ส่วนประเภทที่สองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จำนวน 8 คน สภาเมืองพญาทำหน้าที่วางนโยบายและอนุมัติแผนการบริหารเมือง พิจารณาและอนุมัติร่างข้อบัญญัติเมืองต่าง ๆ แต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการสามัญและวิสามัญรวมทั้งควบคุมการทำงานของปลัดเมืองพญา ส่วนปลัดเมืองพญาจะเป็นฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภาเมืองพญา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพญาให้เป็นไปตามนโยบายของสภาเมืองพญา ร่างแผน/ข้อบัญญัติงบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการเมืองพญาพร้อมข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเสนอสภาเมืองพญา ฯลฯ ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพญาฉบับใหม่โดยมีโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเมืองพญา และปลัดเมืองพญา

อำนาจหน้าที่ของเมืองพญา

อำนาจหน้าที่ของเมืองพญาได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพญา พ.ศ. 2542 ในหมวดที่ 4 อำนาจหน้าที่ของเมืองพญาดังนี้

มาตรา 62 ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมายเมืองพญามีหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพญา ดังต่อไปนี้

- 1) การรักษาความสงบเรียบร้อย
- 2) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- 3) การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพยากรอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 4) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- 5) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 6) การจัดการจราจร
- 7) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 8) การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและการบำบัดน้ำเสีย
- 9) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 10) การจัดให้มีการควบคุมตลาดท่าเทียบเรือและที่จอดรถ
- 11) การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหารโรงแรมสรรพและสถานบริการอื่น
- 12) การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว

13) การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

14) อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพัทยา

4. องค์การบริหารส่วนตำบล

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

1) อบต. ที่มีเขตติดต่อกันสามารถรวมกันได้ หากเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น

2) อบต. อาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น

3) อบต. ที่มีประชากรไม่ถึง 2,000 คน ต้องยุบรวมกับ อบต. อื่นที่มีอาณาเขตติดต่อกันและอยู่ภายในอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น

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

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่5) พ.ศ. 2546 ในส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีการบำรุงทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษา ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

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

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2511 กฎหมายฉบับนี้ เป็นการเพิ่มเติมให้เทศบาลสามารถทำกิจการในหน้าที่บางอย่างนอก

ข้อมูลเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

เทศบาลตำบลปึกธงชัย ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปัก ซึ่งจัดตั้งมา ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2539 เป็น “เทศบาลตำบลปึกธงชัย” ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย “เรื่องการเปลี่ยนชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปัก อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา เป็น องค์การบริหารส่วนตำบลปึกธงชัย และจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลปึกธงชัย” ตั้งแต่วันที่ 16 กรกฎาคม 2551 ประกาศ ณ วันที่ 16 กรกฎาคม 2551 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 แห่ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกอบมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้องหนี้ต่างๆ และเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปักไปเป็นของเทศบาลตำบลปึกธงชัย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. สภาพทั่วไป

1) ที่ตั้ง เทศบาลตำบลปึกธงชัย ตั้งอยู่บริเวณที่สาธารณะประโยชน์ของบ้านคูโน หมู่ที่ 16 ตำบลเมืองปัก อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอปึกธงชัยมาทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 3.5 กิโลเมตร ตั้งอยู่บริเวณรอบนอกของเทศบาลตำบลเมืองปัก ซึ่งประกอบไปด้วยหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย จำนวน 9 หมู่บ้าน โดยมีหมู่บ้านในเขตเทศบาลเต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 4 บ้านนาแค หมู่ที่ 5 บ้านโรงนา หมู่ที่ 6 บ้านดู่อก หมู่ที่ 7 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 9 บ้านขอนแก่น หมู่ที่ 16 บ้านคูโน และหมู่ที่ 18 บ้านใหม่โรงนา และมีจำนวนหมู่บ้านในเขตเพียงบางส่วน จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 10 บ้านโนนตูม และหมู่ที่ 15 บ้านหนองโสน (มีพื้นที่คาบเกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาลตำบลเมืองปัก)

2) เนื้อที่ พื้นที่ดินของเทศบาลตำบลปึกธงชัย เนื้อที่ประมาณ 19.52 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,200 ไร่ ซึ่งพื้นที่ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย จะอยู่รอบนอกเขตเทศบาลตำบลเมืองปัก มีระยะทางห่างจากอำเภอปึกธงชัย ประมาณ 3.5 กิโลเมตร อยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดนครราชสีมาและห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 34 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลธงชัยเหนือ อำเภอปึกธงชัย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลนกออก อำเภอปึกธงชัย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลโคกไทย อำเภอปึกธงชัย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลตะคุ อำเภอปึกธงชัย

3) ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาล เป็นที่ราบ ลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย

ภูมิอากาศจะเป็นแบบร้อนชื้นมีฝนตกชุกในช่วงฤดูฝน (เดือนพฤษภาคม- เดือนตุลาคม) มีลำห้วยไหลผ่าน 2 สาย คือ ห้วยลำซอ ต้นน้ำมาจากกลุ่มน้ำลำพระเพลิง โดยไหลผ่านบ้านขอนแก่น หมู่ที่ 9 บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7 บ้านดู่อก หมู่ที่ 6 บ้านคูโน หมู่ที่ 16 และบ้านโรงนา หมู่ที่ 5 บ้านใหม่โรงนา หมู่ที่ 18 ส่วนลำห้วยอีกแห่ง คือ ห้วยลำสำราย ต้นน้ำมาจากกลุ่มน้ำลำพระเพลิง โดยไหลผ่านบ้านนาแค หมู่ที่ 4 ซึ่ง ลำห้วยทั้งสองสายนี้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ในด้านการเกษตรกรรมรวมทั้งใช้ในการอุปโภคบริโภค เช่น ทำไร่ ทำนา เลี้ยงสัตว์ ใช้ทำเป็นประปาหมู่บ้าน เป็นต้น ซึ่งจะมีน้ำตลอดปี น้ำจะมากในฤดูน้ำหลากน้ำจะ น้อยในฤดูแล้ง (ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน) ของทุกปี

4) พื้นที่ดินของเทศบาลตำบลปึกธงชัย มีเนื้อที่โดยประมาณ 17.92 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,200 ไร่ จำแนกพื้นที่ในเขตเทศบาลออกเป็น ดังนี้

ตาราง 2.1 แสดงจำนวนพื้นที่เขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	พื้นที่ทั้งสิ้น (ไร่)	ทำนา (ไร่)	ทำไร่ (ไร่)	ทำสวน (ไร่)	อื่นๆ(ไร่)	หมายเหตุ
4	บ้านนาแค	3,940	2,725	-	3	-	-
5	บ้านโรงนา	1,000	200	-	9	-	-
6	บ้านดู่นอก	1,425	1,200	-	400	-	-
7	บ้านหนองไผ่	916	200	120	5	-	-
9	บ้านขอนแก่น	275	250	-	-	-	-
10	บ้านโนนตุม	15	-	-	-	-	พท.บางส่วน
15	บ้านหนองโสน	45	45	-	-	-	พท.บางส่วน
16	บ้านดู่ใน	1,350	204	-	13	-	-
18	บ้านใหม่โรงนา	3,234	2,500	-	30	-	-
รวม		12,200	7,354	120	457		

5) ประชากร มีประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 4,555 คน แยกเป็นชาย 2,227 คน หญิง 2,328 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 303.26 คนต่อตารางกิโลเมตร แยกเป็น (ข้อมูลเมื่อเดือนสิงหาคม 2568)

ตาราง 2.2 แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	พื้นที่(ไร่)	หลังคาเรือน	ชาย	หญิง	รวม	หมายเหตุ
-	เมืองปัก	-	-	-	-	-	ทะเบียนกลาง
4	บ้านนาแค	4,000	241	330	342	672	-
5	บ้านโรงนา	1,000	171	180	206	386	-
6	บ้านดู่นอก	1,425	330	453	486	939	-
7	บ้านหนองไผ่	916	230	231	251	482	-
9	บ้านขอนแก่น	275	497	516	504	1,020	-
10	บ้านโนนตุม	15	15	9	12	21	บางส่วน
15	บ้านหนองโสน	45	12	19	18	37	บางส่วน
16	บ้านดู่ใน	1,350	229	293	310	603	-
18	บ้านใหม่โรงนา	3,234	128	196	199	395	-
รวม		12,260	1,853	2,227	2,328	4,555	

2. สภาพเศรษฐกิจ

1) อาชีพ

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมประมาณร้อยละ 75 เช่น ทำไร่ ทำนา เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น นอกจากนั้นจะมีอาชีพทำผ้าไหมเองตามหมู่บ้านรับจ้างทอผ้าไหม โดยส่วนหนึ่งจะรับจ้างทำงานในโรงงานทอผ้าไหมในเขตเทศบาลเมืองเมืองปึก และอีกส่วนหนึ่งจะรับไหมมาจากโรงงานซึ่งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมแล้วนำมาทอที่บ้านนอกจากนั้นก็จะมีอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ ฯลฯ ฉะนั้น จึงสรุป อาชีพที่สำคัญได้ดังนี้

- ทำนา จำนวน 390 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 7,354 ไร่
- ทำไร่ จำนวน 10 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 120 ไร่
- ทำสวน จำนวน 200 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 457 ไร่
- เลี้ยงสัตว์ จำนวน 25 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 3,194 ตัว
- ค้าขาย จำนวน 52 ครัวเรือน
- รับราชการ จำนวน 19 ครัวเรือน
- รับจ้างทั่วไป จำนวน 49 ครัวเรือน
- ทอผ้าไหม จำนวน 131 ครัวเรือน
- ย้อมผ้าไหม จำนวน 15 ครัวเรือน
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 5 ครัวเรือน

2) หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาล

โรงสีข้าว จำนวน 2 แห่ง

3. สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา (ขยายโอกาสถึง ม.3) จำนวน 1 แห่ง
- โรงเรียนบ้านคู่ (สหราษฎร์วิทยา) ตั้งอยู่บ้านคู่นอก หมู่ที่ 6 ตำบลเมืองปึก อำเภอปึกธงชัย จำนวนนักเรียน รวมทั้งสิ้น 94 คน เป็นชาย 56 คน หญิง 38 คน อาคารเรียน 3 อาคาร จำนวนครู รวมทั้งสิ้น 20 คน

2) สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่
 - 1) วัดนาแค ตั้งอยู่บ้านนาแค หมู่ที่ 4 ตำบลเมืองปึก อำเภอปึกธงชัย
 - 2) วัดโพธิ์ทอง ตั้งอยู่บ้านโรงนา หมู่ที่ 5 ตำบลเมืองปึก อำเภอปึกธงชัย
 - 3) วัดโพธิ์ศรี ตั้งอยู่บ้านคู่นอก หมู่ที่ 6 ตำบลเมืองปึก อำเภอปึกธงชัย

- 4) วัดป่าเวฬุวัน ตั้งอยู่ที่บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7 ตำบลเมืองปัก อำเภอปักธงชัย
 - 5) วัดบ้านขอนแก่น ตั้งอยู่ที่บ้านขอนแก่น หมู่ที่ 9 ตำบลเมืองปัก อำเภอปักธงชัย
- โบราณสถาน จำนวน 2 แห่ง

4. สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านคู ตั้งอยู่บ้านคูใน หมู่ที่ 16 ตำบลเมืองปัก อำเภอปักธงชัย

มีข้าราชการเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 6 คน พนักงานกระทรวงสาธารณสุข 5 คน ลูกจ้างชั่วคราว 1 คน

- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100
- ผู้สูงอายุ (อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป) จำนวน 1,024 คน
- ผู้พิการ จำนวน 177 คน
- ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 4 คน

5. สภาพทางโครงสร้างพื้นฐาน

1) การคมนาคม

การคมนาคมของเทศบาลตำบลปักธงชัย มีถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา สาย ลำซอก - โคกสมอ ระยะทางประมาณ 3,800 เมตร นอกนั้นจะเป็น

- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน จำนวน 68 สาย ระยะทาง 67,648 เมตร
- ถนนหินคลุกภายในหมู่บ้าน จำนวน 30 สาย ระยะทาง 25,074 เมตร
- ถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน จำนวน 9 สาย ระยะทาง 15,600 เมตร

2) การไฟฟ้า

จำนวนหมู่บ้านที่ใช้ไฟฟ้ามีทั้งหมด 7 หมู่บ้าน และมีจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าครบทุกครัวเรือน แต่ก็มีปัญหาอยู่บ้างเนื่องจากการขยายเขตไฟฟ้าไปไม่ถึง จึงมีการต่อพ่วงไฟฟ้าจากบ้านข้างเคียง

3) แหล่งน้ำ มี ลำน้ำ, ลำคลอง, ลำห้วย จำนวน 5 สาย

- คลองนาแค ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ระยะทาง 2,450 เมตร มีปริมาณในการกักเก็บน้ำได้ จำนวน 75,000 ลูกบาศก์เมตร

- ห้วยลำซอก (ช่วง 1) ตั้งอยู่หมู่ที่ 6,7,16 ระยะทาง 3,200 เมตร มีปริมาณในการกักเก็บน้ำได้ จำนวน 100,000 ลูกบาศก์เมตร

- คลอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 ระยะทาง 1,200 เมตร มีปริมาณในการกักเก็บน้ำได้ จำนวน 20,000 ลูกบาศก์เมตร

- คลอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ระยะทาง 3,000 เมตร มีปริมาณในการกักเก็บน้ำได้ จำนวน 90,000 ลูกบาศก์เมตร

- คลอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 18 ระยะทาง 1,000 เมตร มีปริมาณในการกักเก็บน้ำได้จำนวน 20,000 ลูกบาศก์เมตร

4) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝายกั้นน้ำ จำนวน 4 แห่ง
- บ่อโยก จำนวน 30 แห่ง
- สระน้ำ จำนวน 26 แห่ง

5) ข้อมูลอื่นๆ

1) มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 1 รุ่น จำนวน 85 คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ 1 รุ่น จำนวน 120 คน

2) กองทุนหมู่บ้าน จำนวน 11 กองทุน

3) กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน จำนวน 11 กองทุน

4) กลุ่มออมทรัพย์ / สัจจะหมู่บ้าน จำนวน 11 กองทุน

ศักยภาพของเทศบาล

ด้านการเมือง – การบริหาร

เทศบาลตำบลปรางค์ชัย ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2551 เป็นเทศบาลตำบลสามัญ มีโครงสร้างขององค์กร และการแบ่งส่วนราชการบริหารของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย ประกอบด้วย

1. สภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้ง 12 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

2. คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมาย ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้แต่งตั้งนายกเทศมนตรี ส่วนรองนายกเทศมนตรี มีจำนวน 2 คน

ทั้งนี้ โดยปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบงานประจำทั่วไปของเทศบาล

3. ส่วนการบริหารงานของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย แบ่งออกเป็น

- ก. สำนักปลัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาชุมชน และงานอื่นที่ไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด หรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานการเจ้าหน้าที่

3. งานแผนและงบประมาณ
4. งานนิติการ
5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน
7. งานธุรการ

ข. กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินการบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน การงบประมาณ งานผลประโยชน์และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

1. งานการเงินและบัญชี
2. งานพัสดุและทรัพย์สิน
3. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้
4. งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์
5. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
6. งานธุรการ

ค. กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมืองและโยธา การสาธารณูปโภค และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

1. งานสาธารณูปโภค
2. งานจัดสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ
3. งานวิศวกรรม
4. งานออกแบบและควบคุมอาคาร
5. งานผังเมือง
6. งานธุรการ

ง. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุข งานสิ่งแวดล้อม ต่างๆและงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

1. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
2. งานรักษาความสะอาด
3. งานส่งเสริมสุขภาพและการสาธารณสุข
4. งานธุรการ

จ. กองการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

1. งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับการศึกษา
2. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

3. งานการศึกษาปฐมวัย
4. งานธุรการ
5. งานกีฬาและนันทนาการ
- ฉ. หน่วยตรวจสอบภายใน
 1. งานตรวจสอบบัญชี
 2. งานตรวจสอบทรัพย์สิน
 3. งานตรวจสอบด้านการจัดการ
 4. งานตรวจสอบการบริหารงานบุคคล

การศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน	-	คน
มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา	จำนวน	22	คน
ปริญญาตรี	จำนวน	19	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	6	คน

งบประมาณรายรับของเทศบาล (ข้อมูลรับจริง สิงหาคม 2567)

ก. รายได้ที่ดำเนินการจัดเก็บเอง

- | | |
|---|----------------------|
| 1. หอมวดภาษีอากร | จำนวน 66,476.84 บาท |
| 2. หอมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต | จำนวน 509,999.30 บาท |
| 3. หอมวดรายได้จากทรัพย์สิน | จำนวน 161,607.59 บาท |
| 4. หอมวดรายได้เบ็ดเตล็ด | จำนวน 38,610.00 บาท |
| 5. หอมวดรายได้จากทุน | จำนวน - บาท |

ข. รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วจัดสรรให้ท้องถิ่น

- | | |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1. หอมวดภาษีจัดสรรให้ท้องถิ่น | จำนวน 16,821,868.71 บาท |
|-------------------------------|-------------------------|

ค. รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้ท้องถิ่น

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| 1. หอมวดเงิน อุดหนุนทั่วไป | จำนวน 17,341,410.00 บาท |
|----------------------------|-------------------------|

รวม 34,939,972.44 บาท

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เทศบาลตำบลปรางค์ชัย ได้ดำเนินการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนโดยมีงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสาธารณภัยต่างๆ อาทิ เช่น เหตุเพลิงไหม้ อุทกภัย และวาตภัย เป็นต้น โดยเน้นบทบาทของครอบครัว ชุมชน ในการเฝ้าระวังดูแล ความปลอดภัย และแก้ปัญหาภายในชุมชนด้วยตนเอง โดยเฉพาะปัญหาเสาพืดและอาชญากรรม

1) รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์ จุน้ำได้ 6,000 ลิตร ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2552	จำนวน	1	คัน
2) ถังเคมีแห้ง ได้แจกจ่ายติดตั้งในชุมชน และโรงเรียนต่างๆ ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย	จำนวน	28	ถัง
3) วิทยุสื่อสารชนิดมือถือ	จำนวน	11	เครื่อง
4) ป้อม ตชต. (สายตรวจตำบล)	จำนวน	7	แห่ง
5) การปฏิบัติงานดับเพลิง - ดับเพลิงไหม้วัชพืชท้องไร่ ท้องนา	จำนวน	2	ครั้ง
6) จำนวนคดีอาชญากรรม	จำนวน	0	ราย
7) ส่งน้ำประชาชน / ล้างพื้นถนน /รดน้ำต้นไม้	จำนวน	13	ครั้ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรุณ ไชยนิศย์ และคณะ (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งานมีกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie & Morgan Cited in Kaiwan, 2002) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ทชชยา วนนะบวรเดชน์ และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 2) ศึกษาพฤติกรรมและคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร 3) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง 375 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรในภาพรวมมีคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) และความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ด้านความมีวินัย ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการได้ร้อยละ 92.4 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ พบว่า ด้านความมีวินัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากและด้านความรับผิดชอบ ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

ธนวัฒน์ กิตา และคณะ (2565 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และ 3) ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เป็นการวิจัยผสมวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 10 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง

พร้าวไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

อภิรมย์ สีตาคำ และคณะ (2563 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อเสนอแนะต่อการบริหารคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแม่เหียะ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พระครูสุตวรธรรมกิจ (2563 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน จำนวน 359 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของเทศบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

พระมหาอนุพันธ์มหาวิโร (ภูคำวงศ์) และคณะ (2562 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย จำนวน 184 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ 2) ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย พบว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ส่วนในด้านกรให้บริการที่ตรงเวลาต้องการเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง

ลัดดาวัลย์ คงดวงดี (2562 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปในเขตเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 354 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมด้านการศึกษาและวัฒนธรรมและด้านเศรษฐกิจ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนเพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล มีดังนี้ 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มากยิ่งขึ้น 2) การบริหารงานควรปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการผู้มาติดต่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น 3) ควรจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างภายในชุมชนให้ทั่วถึง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ

ให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 35,680 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆและ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
- การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4,555 คน (เทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย, 2568)
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ กำหนดความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) คำนวณตามสูตร ดังนี้

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

เมื่อ

n = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = แทนจำนวนประชากร

e = แทนความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ .05

เมื่อนำตัวเลขแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{4,555}{1 + 4,555(0.05)^2}$$

$$= 367.71$$

เมื่อกำหนดตามสูตรข้างต้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 367.71 คน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือสูงผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน การสุ่มแบบแบ่งชั้น การเทียบสัดส่วน และวิธีการสุ่มอย่างง่าย จากทุกหมู่บ้านโดยคำนวณสัดส่วนร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
4	บ้านนาแค	672	20
5	บ้านโรงนา	386	20
6	บ้านดู่นอก	939	60
7	บ้านหนองไผ่	482	20
9	บ้านขอนแก่น	1,020	200
10	บ้านโนนตุม	21	-
15	บ้านหนองโสน	37	-
16	บ้านตูโน	603	60
18	บ้านใหม่โรงนา	395	20
	รวม	4,555	400

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยค่าแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัย ทำการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

4.51–5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.51–4.50	หมายถึง	ระดับมาก

2.51–3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.51–2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00–1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

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

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

4. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่

- 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน
- 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านโยธา
- 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลาง
ข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต
เทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน แสดงดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	190	47.50
1.2 หญิง	210	52.50
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	55	13.75
2.2 20 ถึง 45 ปี	115	28.75
2.3 46 ถึง 60 ปี	132	33.00
2.4 61 ปี ขึ้นไป	98	24.50
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ไม่ได้เรียน	20	5.00
3.2 ประถมศึกษา	114	28.50
3.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	140	35.00
3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	54	13.50
3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	18.00
รวม	400	100.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกรรม	173	43.25
4.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท	90	22.50
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว	137	34.25
รวม	400	100.00
5. ช่องทางรับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก ทต.		
5.1 เอกสารหรือสิ่งพิมพ์	59	14.75
5.2 เว็บไซต์ของ ทต.	105	26.25
5.3 การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์	80	20.00
5.4 ผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก ทต.	156	39.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.50) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.50) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.00) รองลงมาอายุ 21 ถึง 45 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.75) อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50) อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 140 คน (ร้อยละ 35.00) รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.50) ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.00) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 54 คน (ร้อยละ 13.50) ไม่ได้เรียน จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 173 คน (ร้อยละ 43.25) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.25) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท จำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.50) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก ทต. ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก ทต. จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39.00) รองลงมารับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก ทต. ทางเว็บไซต์ของ ทต. จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.25) การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.00) เอกสารหรือสิ่งพิมพ์ จำนวน 59 คน (ร้อยละ 14.75)

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ปักธงชัย อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปักธงชัย อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและรายด้าน

ตาราง 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการเทศบาลตำบลปักธงชัย อำเภอปักธงชัย ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปักธงชัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. งานด้านโยธา	4.79	0.50	มากที่สุด	4
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.84	0.52	มากที่สุด	2
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.81	0.41	มากที่สุด	3
4. งานด้านการศึกษา	4.85	0.42	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.82	0.41	มากที่สุด	

จากตาราง 4.2 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปักธงชัย อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปักธงชัย อำเภอปักธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้าน การศึกษา ($\bar{x} = 4.85$) รองลงมา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 4.84$) งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{x} = 4.81$) และงานด้านโยธา ($\bar{x} = 4.79$)

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย
อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา

ตาราง 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านโยธา ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.57	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.51	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.50	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.79	0.50	มากที่สุด	

จากตาราง 4.3 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.81$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.79$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.72	0.62	มากที่สุด	6
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.77	0.53	มากที่สุด	3
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.52	มากที่สุด	2
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.79	0.50	มากที่สุด	1
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.56	มากที่สุด	4
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม	4.74	0.58	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.76	0.53	มากที่สุด	

จากตาราง 4.4 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.79$) รองลงมา มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.77$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.76$) มีมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{x} = 4.74$) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.72$)

ตาราง 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.76	0.57	มากที่สุด	6
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.79	0.50	มากที่สุด	3
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.77	0.54	มากที่สุด	5
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.81	0.42	มากที่สุด	1
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.75	0.55	มากที่สุด	7
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.80	0.41	มากที่สุด	2
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.78	0.53	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.78	0.51	มากที่สุด	

จากตาราง 4.5 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปักษ์ธงชัย อำเภอปักษ์ธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปักษ์ธงชัย อำเภอปักษ์ธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.81$) รองลงมา สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x} = 4.80$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x} = 4.79$) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x} = 4.78$) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x} = 4.77$) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.76$) และ มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{x} = 4.75$)

ตาราง 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.78	0.39	มากที่สุด	6
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.84	0.41	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	4.82	0.42	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.85	0.43	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.80	0.47	มากที่สุด	4
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.49	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.81	0.43	มากที่สุด	

จากตาราง 4.6 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.85$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.84$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{x} = 4.82$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.80$) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x} = 4.79$) และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{x} = 4.78$)

ตาราง 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.78	0.52	มากที่สุด	5
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.77	0.53	มากที่สุด	6
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.79	0.50	มากที่สุด	4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.81	0.45	มากที่สุด	2
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	1
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	0.53	มากที่สุด	7
โดยรวม	4.79	0.50	มากที่สุด	

จากตาราง 4.7 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมา คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.81$) ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.80$) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{x} = 4.78$) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 4.77$) และมีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.75$)

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย
อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.40	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.84	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.8 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.84$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.81$) ตามลำดับ

ตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.82	0.43	มากที่สุด	4
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด	6
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด	3
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.87	0.38	มากที่สุด	1
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง กับความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.43	มากที่สุด	5
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็น ธรรมเนียม	4.84	0.40	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.83	0.41	มากที่สุด	

จากตาราง 4.9 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมเนียม ($\bar{x} = 4.84$) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$) มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.82$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.81$) และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$)

ตาราง 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.78	0.37	มากที่สุด	7
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.84	0.40	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.83	0.39	มากที่สุด	2
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.81	0.36	มากที่สุด	4
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.82	0.42	มากที่สุด	3
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.80	0.47	มากที่สุด	5
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.79	0.43	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.81	0.43	มากที่สุด	

จากตาราง 4.10 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x} = 4.84$) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x} = 4.83$) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{x} = 4.82$) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.81$) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x} = 4.80$) มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x} = 4.79$) และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.78$)

ตาราง 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.89	0.37	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่	4.87	0.40	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.82	0.43	มากที่สุด	6
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.90	0.35	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.91	0.35	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.88	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.11 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.90$) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{x} = 4.89$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{x} = 4.88$) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.87$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.82$)

ตาราง 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.80	0.43	มากที่สุด	7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพัก คอย เป็นต้น	4.85	0.40	มากที่สุด	3
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.88	0.38	มากที่สุด	1
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.86	0.39	มากที่สุด	2
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด	4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด	6
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.43	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.84	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.12 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.86$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{x} = 4.85$) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$) มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.82$) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.81$) และที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.80$)

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย
อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ตาราง 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.45	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.53	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.43	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.44	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.81	0.42	มากที่สุด	

จากตาราง 4.13 พบว่า พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.82$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) ตามลำดับ

ตาราง 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.82	0.43	มากที่สุด	4
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด	6
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.44	มากที่สุด	3
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.32	มากที่สุด	1
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง กับความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.42	มากที่สุด	5
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็น ธรรมเนียม	4.84	0.45	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.83	0.43	มากที่สุด	

จากตาราง 4.14 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.85$) รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมเนียม ($\bar{x} = 4.84$) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.82$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.18$) และ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$)

ตาราง 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.78	0.52	มากที่สุด	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.76	0.55	มากที่สุด	6
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.79	0.51	มากที่สุด	3
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.77	0.52	มากที่สุด	5
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.80	0.45	มากที่สุด	2
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.74	0.46	มากที่สุด	7
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.82	0.43	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.78	0.50	มากที่สุด	

จากตาราง 4.15 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมา มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{x} = 4.80$) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x} = 4.79$) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x} = 4.80$) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.77$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x} = 4.76$) และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x} = 4.74$)

ตาราง 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	4.80	0.40	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	4.79	0.50	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจง ข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.81	0.41	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	4.77	0.53	มากที่สุด	6
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.78	0.52	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.80	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.16 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.81$) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม ($\bar{x} = 4.80$) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.79$)

เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x} = 4.78$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.77$)

ตาราง 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด	3
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพัก คอย เป็นต้น	4.81	0.42	มากที่สุด	5
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.85	0.43	มากที่สุด	1
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.79	0.50	มากที่สุด	7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	6
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.84	0.45	มากที่สุด	2
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.42	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.80	0.44	มากที่สุด	

จากตาราง 4.17 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 4.85$) รองลงมา การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.84$) ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.83$) มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.82$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{x} = 4.81$) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$) และ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$)

2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

ตาราง 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.40	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.40	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.38	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.85	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.18 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.85$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.84$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$) ตามลำดับ

ตาราง 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.83	0.41	มากที่สุด	4
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด	6
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	5
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.88	0.35	มากที่สุด	1
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง กับความต้องการของผู้รับบริการ	4.85	0.40	มากที่สุด	3
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็น ธรรม	4.87	0.38	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.85	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.19 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม ($\bar{x} = 4.87$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.85$) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.83$) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.82$) และ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.81$)

ตาราง 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น	4.87	0.40	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.85	0.39	มากที่สุด	3
4. มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.82	0.36	มากที่สุด	5
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.86	0.42	มากที่สุด	2
6. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	4.80	0.47	มากที่สุด	6
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	4.79	0.43	มากที่สุด	7
โดยรวม	4.83	0.41	มากที่สุด	

จากตาราง 4.20 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมา มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{x} = 4.86$) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{x} = 4.85$) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.84$) มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.82$) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก ($\bar{x} = 4.80$) และ มีการออกให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x} = 4.79$)

ตาราง 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	4.81	0.43	มากที่สุด	6
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	4.84	0.40	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อ สงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.87	0.39	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.83	0.41	มากที่สุด	4
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	4.85	0.40	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.84	0.40	มากที่สุด	

จากตาราง 4.21 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} =4.84) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (\bar{x} =4.87) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (\bar{x} =4.85) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ (\bar{x} =4.84) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (\bar{x} =4.83) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น

เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ($\bar{x} = 4.82$) และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{x} = 4.81$)

ตาราง 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.89	0.40	มากที่สุด	3
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น	4.92	0.35	มากที่สุด	1
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.84	0.40	มากที่สุด	7
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.90	0.39	มากที่สุด	2
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด	4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.86	0.41	มากที่สุด	6
7. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.87	0.40	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.88	0.38	มากที่สุด	

จากตาราง 4.22 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.90$) ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.89$) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.88$) มีป้ายบอกจุดบริการ

ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.87$) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.86$) และ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 4.84$)

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมาในครั้งนี้ ดำเนินการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมและการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) งานด้านการศึกษา ซึ่งผลการประเมินเป็นดังนี้

ตาราง 4.23 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ลำดับ
1. งานด้านโยธา	4.79	96.00	10	4
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.84	97.00	10	2
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.81	96.40	10	3
4. งานด้านการศึกษา	4.85	97.20	10	1
โดยรวม	4.82	96.60	10	

จากตาราง 4.23 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านโยธา 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา
3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลดังนี้

1. พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.50) รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.50) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.00) รองลงมาอายุ 21 ถึง 45 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 140 คน (ร้อยละ 35.00) รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.50) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 173 คน (ร้อยละ 43.25) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.25) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก ทต. ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก ทต. จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39.00) รองลงมา รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก ทต. ทางเว็บไซต์ของ ทต. จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.25)
2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านการศึกษา

(\bar{x} = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (\bar{x} = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (\bar{x} = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานด้านโยธา (\bar{x} = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อจำแนกแต่ละงาน เป็นดังนี้

2.1 งานด้านโยธา ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{x} = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.40

2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{x} = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.40

2.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{x} = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.80

2.4 งานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.20 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{x} = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.80

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านโยธา 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) งานด้านการศึกษา มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลปึกธงชัยอาจปฏิบัติ ดังนี้

- 1) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ และความพร้อม ของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 2) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการมีความถูกต้องและชัดเจน
- 3) องค์กรบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการให้บริการสำหรับ ประชาชน
- 4) ควรมีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขอนามัย
- 5) ควรมีที่นั่งคอยรับบริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงจัดน้ำดื่มเย็นไว้คอยบริการประชาชน

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2528. **จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology)**. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กุลธน ธนาพงศธร. 2530. **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขา วิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกศราภรณ์ สัตยาชัย. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ของกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาณิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โกวิท พวงงาม. 2543. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. 2539. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัท พิฆเนศพรินท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- ถวิล ธาราโกชน. 2532. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ทชชยา วนนะบวรเดชน์ และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. 2566. **ความสัมพันธ์ของคุณธรรมจริยธรรมของ บุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี* 6(1), มกราคม-เมษายน 2566. 26-37. สืบค้นออนไลน์ https://so02.tci-thaijo.org/index.php/human_dru/article/view/259258/175435
- ธนวัฒน์ กิตา และคณะ. 2565. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา. *วารสารวิจัยวิชาการ* 5(3), พฤษภาคม-มิถุนายน 2565. 193-204. สืบค้นออนไลน์ <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/252425>.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2550. **100 ปีการปกครองไทยพ.ศ. 2440-2540**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : คปไฟ.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547. **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. 2535. **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ประภัสสร อวะวดี. 2550. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. ปรินญาณิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ และคณะ. 2534. **พฤติกรรมศาสตร์พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา**. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประหยัด หงษ์ทองคำ. 2526. **ปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรัชญา เวสารัชช. 2540. **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี. พลเดช ปิ่นประทีป. (2557). **ปฏิรูประบบการปกครองและกระจายอำนาจ ข้อเสนอจากเวทีภาคีพัฒนาประเทศไทย**. นนทบุรี: บริษัท สหมิตรพรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- พัทธยากร ดีสวาสดี. 2550. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พระมหาอนุพันธ์มหาวิโร (ภูคำวงศ์) และคณะ. 2562. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย**. *วารสารมณีเชษฐาราม วัตถุประสงค์ 2(2)*, กรกฎาคม-ธันวาคม 2562. 21-30. สืบค้นออนไลน์ <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JMCR/article/view/168/141>
- พระครูสุตวรธรรมกิจ. 2563. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด**. *วารสารภูมิเนเวศพัฒนาอย่างยั่งยืน 1(1)*, มกราคม-มิถุนายน 2563. 12-20. สืบค้นออนไลน์ <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/AJ-SHaDa/article/view/306/122>.
- มนีนุช แก้วสุกใส. 2551. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจีน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.
- ลัดดาวัลย์ คงดวงดี. 2562. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแคน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์**. *วารสารมหาจุฬาลงกรณ์ 10(1)*, มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2562. 60-68. สืบค้นออนไลน์ <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/gajasara/article/view/252741/170619>
- ลิขิต ธีรเวคิน. 2548. **คนไทยในอุดมคติ**. กรุงเทพฯ : แม็ค.
- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. 2553. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. 2552. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. ปรินิพนธ์สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543. คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- วุฒิสาร ตันไชย. 2544. การกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิรินารถ บัวสอน. 2548. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศิริพร ตันติพลูวินัย. 2538. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. 2538. นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. 2522. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. 2546. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. 2560. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา. วารสารอินทนิลทักษิณสาร 14(2), กรกฎาคม-ธันวาคม 2562. 153-173. สืบค้นออนไลน์ <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/232784>.
- อภิชัย พันธเสน. 2539. ความหวังทางออกและทางเลือกใหม่. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พัลลิซซิ่ง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อภิธรรมย์ สีตาคำ และคณะ. 2563. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วารสารภูมิวิเทศพัฒนาอย่างยั่งยืน 1(1), มกราคม-มิถุนายน 2563. 8-19. สืบค้นออนไลน์ <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/AJ-SHaDa/article/view/294/111>.
- อมรรัตน์ บุญญา. 2557. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมวจังหวัดจันทบุรี. ปรินญาณิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณ ไชยนิติย์ และคณะ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. วารสารศิลปการจัดการ 7(2), เมษายน –มิถุนายน 2566. 804-826. สืบค้นออนไลน์ <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/263331/176525>
- อุทัย หิรัญโต. 2523. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- _____. 2550. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Pueng-ngam, K. (2007). *Local Government of Thailand: Principles and new dimension in future*.(6th ed.). Bangkok: Winyuchon Printing House. (In Thai)

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2568

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา

ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง ผลการสำรวจในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา ต่อไป

เทศบาลตำบลปรางค์ชัย อำเภอปรางค์ชัย
จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อ และเติมข้อมูลที่เป็นอย่างจริง

1. เพศ

- () 1.1 ชาย
() 1.2 หญิง

2. อายุ

- () 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี
() 2.2 21 ถึง 45 ปี
() 2.3 46 ถึง 60 ปี
() 2.4 61 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

- () 3.1 ไม่ได้เรียน
() 3.2 ประถมศึกษา
() 3.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
() 3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() 3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

- () 4.1 เกษตรกรรม
() 4.2 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ
() 4.3 อาชีพอิสระหรือส่วนตัว
() 4.4 อื่นๆ

5. ท่านได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก ทต. ผ่านทางช่องทางใด

- () 5.1 เอกสารหรือสิ่งพิมพ์
() 5.2 เว็บไซต์ของ ทต.
() 5.3 การปิดประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์
() 5.4 ผู้นำชุมชนหรือสมาชิก ทต.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน เพียงข้อเดียว

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

1. งานด้านโยธา

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์กู่		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์กู่		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์กู่		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

4. งานด้านการศึกษา

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปรางค์กู่		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลปึกธงชัย
อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจ
มากที่สุด เพราะอะไร

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

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบล ควรปรับปรุงแก้ไขอย่าง
เร่งด่วน

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

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

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

เทศบาลตำบลปรางค์ อำเภอปรางค์ จังหวัดนครราชสีมา 30150

Tel : 0-4400-1812 Fax : 0-4400-1812

Email : pakthongchai.199@gmail.com