



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ต่อไป

สำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ดำเนินการสำรวจ ปีงบประมาณ 2565 เก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากร สูตรของเครจซี่และเมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 676 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธี Systematic Random Sampling ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 676 ชุด ซึ่งจากการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 676 ชุด เครื่องมือที่ใช้สำรวจในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5) งานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ แบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งนี้การหาค่าความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช **มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.17)** โดยมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.95) มากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 95.30) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.64) และ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.10) ตามลำดับ



คำนำ

ประชาชน คือ ลูกค้ำคนสำคัญ ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ นี่ค้ำหัวใจของการบริหารที่ดีให้กับประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เพราะประชาชน คือ ผู้เสียภาษีในการบำรุงท้องถิ่นและพัฒนาชุมชน สังคม ประเทศชาติ ภาษีที่ประชาชนจ่ายให้กับรัฐนำมาจัดสรรเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี ดังนั้นประชาชนจึงถือว่าเป็นบุคคลสำคัญยิ่งที่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของหน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน

ปีงบประมาณ 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ได้ให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมหคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้วยดีมาโดยตลอด ด้วยความมุ่งมั่น โดยอาศัยหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งได้ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จึงมีความประสงค์ที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565) จึงได้ขอความอนุเคราะห์มายังศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจ ซึ่งทำการสอบถาม 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการประเมินผลปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมหคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

ผู้วิจัย

นางสาวปาริชาติ ชุมพงศ์



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์....	5
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีการบริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการและการประเมินผล.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับ การกระจายอำนาจ และการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	19
สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน.....	45
ประเด็นในการสำรวจ.....	45
ประชากร.....	45
กลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	52



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป ข้อเสนอแนะ	75
สรุปผล การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์.....	76
ปัญหา ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ.....	78
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	82
แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565).....	83



สารบัญชิตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และสิ่งที่พึงพอใจมากที่สุด	49
2	ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ แยกตามด้านต่าง ๆ	52
3	ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ แยกตามงานด้านต่าง ๆ	52
4	ความพึงพอใจในการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	53
5	ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	54
6	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	55
7	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	56
8	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	57
9	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	58
10	ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	58
11	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	59
12	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	60
13	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	61
14	ความพึงพอใจในการบริการด้านรายได้หรือภาษี	61
15	ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	62
16	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านรายได้หรือภาษี	63
17	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านรายได้หรือภาษี	64



สารบัญชิตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของด้านรายได้หรือภาษี	65
19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	66
20	ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธาฯ	67
21	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านโยธาฯ	68
22	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านโยธาฯ	69
23	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของด้านโยธาฯ	70
24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านงานสาธารณสุข	71
25	ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของด้านสาธารณสุข	71
26	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านสาธารณสุข	72
27	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านสาธารณสุข	73
28	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของด้านสาธารณสุข	74
29	สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็น งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสาธารณสุข	76
30	ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ด้านต่าง ๆ	77



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากวิวัฒนาการในอดีตองค์การบริหารส่วนตำบลมีการดำเนินการและเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง เพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้นและสอดคล้องกับสภาพสังคม ชุมชน ท้องถิ่น ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ ดังจะเห็น ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมาย ที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

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

2. รูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงิน อุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000บาท ได้รับการยกฐานะ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ บริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่างๆ ทั้งโครงสร้าง ที่มาของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน ตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ซึ่งในที่นี่จะนำเสนอให้เห็นทั้ง โครงสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเดิมและในส่วนที่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการแก้ไข ใหม่พร้อมๆ กันไป

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ แก้ไขชื่อเรียกบุคคล และคำศัพท์กฎหมาย ที่ให้สอดคล้องกับกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ (โกวิทย์ พวงงาม. 2548: 240)

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการ เลือกลงโดยตรงของประชาชน และเหมาะสมกับการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

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



หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546

1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. ดังนี้ (มาตรา 67) (1) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริมการศึกษา (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3. อบต. จัดทำกิจการในเขต อบต. ดังนี้ (มาตรา 68) (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (12) การท่องเที่ยว (13) การผังเมือง

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

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

6. มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล (มาตรา 70)

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

8. ขอให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต. เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72)



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

องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีภารกิจในการจัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ครั้งนี้จึงเป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชน ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอย่างไร และเพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนา ตลอดจนนำข้อมูล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในบริบท ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราชต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราชใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5) งานด้านสาธารณสุข

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. ขอบเขตการประเมิน

1. จำนวนประชากร จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎร ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ณ สิงหาคม 2564 มีประชากรทั้งหมด 8,458 คน ที่มาใช้บริการ 1) งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5) งานด้านสาธารณสุข

2. ประเด็นในการสำรวจ มี 4 ประเด็น คือความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ระยะเวลาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565 โดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (ผู้ประเมิน)



4. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ความสุข ความสบายใจที่ได้รับจากการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ซึ่งวัดได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการที่สร้างขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ ตั้งอยู่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนที่องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ กำหนดขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้มารับบริการได้ปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่างๆ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 5 ด้าน 1) งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5) งานด้านสาธารณสุข

2. ทราบปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนา การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ตลอดจนนำข้อมูล และข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ต่อไป



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

การวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช มีแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีความสำคัญต่อผลการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญา ให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

Gillmer (1965, 254 – 255 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์การ องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกถึงความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Morse (1955 อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ, 2544 : 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความตึงเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่า และความต้องการของบุคคลด้วย Dessler อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องาน เพื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน



Silmer (1984, 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์สุรปภา, 2544 : 9) กล่าวว่า ความสำเร็จเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544 : 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (1984, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา, 2544 : 11) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

- 1) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
- 2) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
- 3) ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการ ในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีใช้วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่ถึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจ ที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน



6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในการทำงาน

Herzberg (1959 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544 : 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์ วิศวกรในเมือง พิตส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลองสรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกร และนักบัญชีเกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น มีสององค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยที่จูงใจ ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงาน และเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

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

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มของเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ทั้งนี้ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา



2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาทะแต่ไม่ได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพในการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางด้านกายภาพ ที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงาน ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว ในลักษณะของผลงานนั้น เป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงาน และความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย หรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบคือองค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูง ประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 คือปัจจัยค้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วยสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

2. แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 สาระสำคัญ มีดังนี้ หลักการที่ 1. เปลี่ยนวิธีปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิด 2. มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ 3. ปรับปรุงการบริการโดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชน

สาระสำคัญ 1. รัฐควรดำเนินการตามคำขอให้แล้วเสร็จ ในหนึ่งวันทำการ 2. ถ้าดำเนินการไม่ได้จะต้องออกระเบียบกำหนดขั้นตอน และระยะเวลา 3. ต้องกำหนดให้เสร็จภายใน 90 วัน



4. ประกาศให้ประชาชนทราบ 5. รัฐต้องพิจารณาประสานหลายหน่วยงานออกระเบียบให้สอดคล้องกัน
6. กำหนดระเบียบว่าด้วยการทำงานนอกเวลา เสียค่าธรรมเนียมนอกเวลาปกติ 7. นำรายได้ค่าธรรมเนียม
ไปปรับปรุงค่าบริการ 8. ตรวจสอบความถูกต้องของค่าขอและทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด พิจารณา
อนุมัติหรือไม่ ต้องแจ้งเป็นหนังสือ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบผิดวินัย

2.2 การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของรัฐ

2.2.1 การบริการเป็นหน้าที่ของราชการ คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี
ตรงกับภาษาอังกฤษ SERVICE ซึ่งประกอบไปด้วย S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็น
อกเห็นใจ) E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็วทันใจ) R = Respectful (แสดงออกถึง
ความนับถือให้เกียรติ) V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ) I = Image Enhancing
(รักษาภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร) C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ) E = Enthusiasm
(กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

2.2.2 การบริการประชาชนอย่างดีได้ระบุไว้ อย่างชัดเจนในพระราชบัญญัติระเบียบ
ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 มาตรา 92 ข้าราชการพลเรือน ต้องอุทิศเวลาของตนแก่ราชการ
ละทิ้งหน้าที่มิได้ มาตรา 94 ข้าราชการพลเรือน ต้องต้อนรับให้ความสะดวกเป็นธรรมแก่ประชาชน
มาตรา 95 ข้าราชการพลเรือนต้องไม่กระทำหรือยินยอมให้ผู้อื่นหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่
ของตน มาตรา 99 ให้ผู้บังคับบัญชาเสริมสร้าง และพัฒนาการมีวินัย มาตรา 100 ผู้ใดฝ่าฝืนข้อห้าม
หรือวินัย จะต้องได้รับโทษทางวินัย

2.2.3 โทษทางวินัย 5 สถาน คือ 1. ภาคทัณฑ์ 2. ตัดเงินเดือน 3. ลดขั้นเงินเดือน
4. ปลดออก 5. ไล่ออก

2.2.4 สู่ความเป็นเลิศในการบริการ ซึ่งประกอบด้วย 1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี
2. มีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึก 3. พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ 4. ตระหนักถึงการปฏิบัติการ
ใด ๆ มีผลกระทบต่อบริการ 5. บริหารระบบงานที่วางไว้สูงให้เป็นความจริง 6. ฝึกอบรมทั้งหัวหน้า
และผู้ปฏิบัติงาน 7. กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน 8. มีระบบจูงใจ และ
ให้กำลังใจ 9. ประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ 10. มีกลไกเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการบริการ
ที่ดี

2.2.5 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

2.2.6 แผนพัฒนาการบริการ ประกอบด้วย 1. ผู้บริการระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้า
ในการให้บริการ 2. ศึกษาหาความรู้ในศาสตร์การบริหาร 3. วางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจนสอดคล้อง
กับองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง 4. ศึกษาวิเคราะห์ห่ออกแบบระบบที่สอดคล้องกับนโยบาย 5. มีโครงการ
สร้างจิตสำนึก การให้บริการที่ดี 6. ปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการบริการ 7. เสริมเครื่อง
อำนวยความสะดวก เครื่องมือ เทคโนโลยี เครื่องจักร 8. ปลูกฝังวัฒนธรรมในการบริการขององค์กร
9. จัดคณะทำงาน เพื่อปรับปรุงงานบริการ 10. ปรับเปลี่ยนองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา 11. เป็นจุดสำคัญ
ที่ข้าราชการบริการประชาชน 12. ให้รู้ว่า “การบริการคืองานของเรา



2.3 ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ

(Thailand international P.S.O)

การจัดทำ P.S.O: เป็นการยกระดับมาตรฐานของภาครัฐราชการทั้งระบบเป็นแนวคิดพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของประเทศไทย จะทำให้ระบบบริหารจัดการและการบริการภาครัฐ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลให้เกิดประโยชน์แก่ชาติ ประชาชน และสังคม โดยมีมาตรฐานด้านการจัดการ ได้แก่ 1. ระบบข้อมูล 2. ระบบการสื่อสาร 3. ระบบการตัดสินใจ 4. ระบบการพัฒนาบุคลากร 5. ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล 6. ระบบการมีส่วนร่วม 7. ระบบการบริการภาคประชาชน 8. ระบบการประเมินผล 9. ระบบวัฒนธรรม และจริยวิชาชีพ

มาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. ผลงาน/ ผลผลิต 2. ผลลัพธ์ 3. ผลลัพธ์ยั่งยืน 4. ระบบป้องกันผลลัพธ์

เป้าหมายภาครัฐราชการเน้นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ยั่งยืน ได้แก่ 1. ความเสมอภาค 2. ความเป็นธรรม 3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4. สิทธิและเสรีภาพ 5. ความทั่วถึงในการบริหาร 6. ความพึงพอใจของประชาชน 7. ประสิทธิภาพหน่วยราชการ 8. ประหยัด 9. ความถูกต้อง

2.4 การมีหัวใจบริการ (Service Mind)

รองศาสตราจารย์เทือน ทองแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กล่าวถึง การมีหัวใจบริการ (Service Mind) ไว้ดังนี้ ยุคโลกาภิวัตน์นี้ไม่ว่าจะเป็นห้างร้าน หน่วยงาน หรือองค์กรต่างมุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิงลูกค้า ใครมีลูกค้ามาก และลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่และยังบอกต่อไปยังคนอื่นด้วยความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อลูกค้าในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ การให้บริการ จึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด บางครั้งถึงกับต้องมีการลดแลกแจกแถม

ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง และนำกลยุทธ์ต่างๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาขอใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักสำหรับ และสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ที่เกิดผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคน



มีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน คือ

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

2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่ายประหยัดเงินและเวลา ทำให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่า และรายได้ให้กับทุกฝ่าย

3. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ส่วนที่ว่าการเกิดผลดีต่อตนเอง ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้นด้วย เรื่องนี้ผู้เขียนประทับใจในการทำงานของผู้ใหญ่ท่านหนึ่ง มีผู้ขอร้องให้ช่วยเหลือ ท่านผู้ใหญ่ที่กล่าวถึงนี้ทราบเรื่อง ก็รีบปฏิเสธติดต่อให้ทันที ภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที งานสำเร็จ ถ้าหากเพียงรับปาก แต่ยังไม่ทำทันทีก็อาจหลงลืมได้ เพราะมีงานอื่นเข้ามาแทรก ทำให้ผู้เขียนได้ข้อคิดว่า เมื่อใครขอให้ทำอะไร ทำได้ให้รีบทำทันที ทำให้เสร็จโดยเร็ว ผู้มาติดต่อก็สบายใจงานเสร็จเร็ว ผู้ให้บริการก็สามารถทำงานเสร็จทันที ไม่ต้องกังวล หรือกลัวว่าจะลืมงาน ถ้าเก็บงานไว้ นอกจากงานไม่เสร็จแล้วยังเสียหายอีก จิตใจก็ไม่เป็นสุข

2. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กรที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก 5 คน แต่ถ้าไม่ประทับใจก็จะบอกความไม่ต้อออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

3. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดการจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่าหรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4. คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์



คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง สำหรับผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการงานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

2. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่ายๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพครั้งหนึ่ง

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

2.5 ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ คือ

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจน คือ การให้บริการของบริษัทโตโยต้า ที่จัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดีๆ มีน้ำดื่มบริการ ในขณะที่ลูกค้ารอการซ่อมรถ ในอู่ของบริษัท เป็นต้น บรรยากาศดังกล่าวนี้รวมถึงการจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคล ผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนะว่า การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่นจะให้ช่วยอะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานได้แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงควรรวดเร็ว บางเรื่องควรสำเร็จวันเดียว (One day success) หรือ 5 นาที สำเร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ



4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็น การปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการรับโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่าความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจาตั้งกล่าวมาแล้ว

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวัง ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการ ไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องาน ที่รับบริการอย่างเต็มที่

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

นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการ ควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนด มาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือ ภายใน 1 วัน

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ และยุทธศาสตร์การให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้า ว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดขึ้นได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าหรือ ใครว่าไม่จริง ลองปฏิบัติดู แล้วติดตามผล ดูความสำเร็จจากจุดเริ่มต้นที่ทุกคนในองค์กรมีหัวใจให้บริการ มีผลกระทบมากมาย มีแต่ได้กับได้ และท่านเชื่อหรือไม่.....การมีหัวใจบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการและการประเมินผล

3.1 ธรรมภิบาล (Good governance) ธรรมภิบาล คือ การปกครองการบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแล กิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้าง



กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงจริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

ธรรมาภิบาล เป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต และขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาล และความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เป็นต้น

สำหรับบทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในเรื่องธรรมาภิบาลนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพหลักในการสร้างการตระหนักรู้ในเรื่องธรรมาภิบาล โดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การนำธรรมาภิบาลมากำหนดไว้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ เช่น ความโปร่งใส การจัดเวทีให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น

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

3.2 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

นายจรรพพงศ์ พลเดช รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงกรมการพัฒนาชุมชน กล่าวถึงองค์ประกอบอันเป็นสาระสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ก็คือการติดตามผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) ซึ่งจะต้องดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ

1. การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติว่าได้เป็นไปตามพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานโดยจะเป็นการวัดและประเมินผลจากผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร รวมทั้งคุณภาพของงานและการให้บริการ

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอว่าได้ปฏิบัติตามภารกิจที่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงไร มีข้อปัญหา อุปสรรค หรือปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ทั้งนี้ นอกจากจะก่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (Internal control) แล้ว ยังจะเป็นข้อมูลสำคัญนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สามารถสนองตอบต่อพันธกิจและเป้าประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุประสิทธิผลสูงสุด



3.3 ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยบทบัญญัติหลักกรรม 9 หมวด(รวมทั้งสิ้น 53 มาตรา) ในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น โดยจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร.กำหนด นอกจากนี้ได้บัญญัติเกี่ยวกับเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ไว้เฉพาะในหมวด 8 ซึ่งมีรวมทั้งสิ้น 5 มาตรา ซึ่งสาระสำคัญสรุปได้เป็น 3 ประเด็น คือ

1. นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา 9 (3) แล้ว ยังกำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มี "คณะผู้ประเมินอิสระ" ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับ

- 1.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- 1.2 คุณภาพการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
- 1.4 ความคุ้มค่าในภารกิจ

2. ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของ "ผู้บังคับบัญชา" ในแต่ละระดับหรือในแต่ละหน่วยงานก็ได้ โดยจะต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ (ประเมินเจ้าหน้าที่) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อใช้ในการบริหารงานบุคคล โดยส่วนราชการจะประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่เฉพาะตัวของข้าราชการแต่ละรายว่าได้ก่อให้เกิดประโยชน์และบังเกิดผลสัมฤทธิ์ตามตำแหน่งหน้าที่ต่อส่วนราชการที่สังกัดอย่างไร

3.4 กระบวนการประเมิน

ในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการจะอยู่ภายใต้หลักการประเมินที่โปร่งใส (Transparency) หลักคุณธรรม (Merit) ปราศจากอคติ (Unbias) และความลำเอียง (Prejudice) มีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ ผู้ถูกประเมินสามารถรับรู้ผลการประเมินและได้รับการชี้แจงเหตุผลในผลการประเมินตามประเด็นต่าง ๆ อย่างชัดเจน สำหรับแนวทางการประเมินนั้น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กล่าวถึง องค์ประกอบการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยวัดจาก 1. ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ 2. คุณภาพของการให้บริการ โดยวัดจากความสะดวกในการขอรับบริการ (Convenience) ความไม่ยุ่งยาก (Simplicity) ความถูกต้องรวดเร็ว (accuracy and timeliness) 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ

3.5 การปฏิบัติในส่วนของการพัฒนาชุมชน

เนื่องจากในปัจจุบันนี้แนวทางการบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านพรหมคีรีที่ดี ดังนั้นกรมการพัฒนาชุมชน ภายใต้แนวคิดหลักในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ ของนายชัยสิทธิ์ โทตระกิตย์ อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ได้มีเจตนารมณ์อย่างมุ่งมั่น ที่จะผลักดัน และนำกรมการพัฒนาชุมชน ให้มีบทบาท



และสามารถปฏิบัติหน้าที่ ตามภารกิจไปสู่องค์การประสิทธิภาพ ที่มีระดับการพัฒนาสูงสุด โดยในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ในระยะเริ่มแรกนี้ จะดำเนินการเฉพาะ ในส่วนที่ระบุไว้ในมาตรา 46 ที่เป็นการประเมินภาพรวมในระดับผู้บังคับบัญชา แต่ละระดับ หรือแต่ละหน่วยงาน เป็นรอบการปฏิบัติงานทุก 2 เดือน ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาบุคคล พัฒนางาน และพัฒนาองค์การต่อไป เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามแนวทางการบริหารราชการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์นี้ องค์ประกอบสำคัญในกระบวนการบริหารราชการที่เพิ่มปรากฏขึ้นครั้งแรก ตามนัยแห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังกล่าวนี้ การดำเนินการในประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ที่จะดำเนินการในกรมการพัฒนาชุมชน จึงจำเป็นต้องสร้างระบบ การประเมินผลที่มีความชัดเจนเป็นมาตรฐาน ถูกต้องตามหลักวิชาการ และที่สำคัญต้องสอดคล้อง กับกระบวนการและกิจกรรมการบริหารอื่น ๆ ตลอดจนระเบียบวิธีในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน โดยแยกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การประเมินผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา การประเมินในลักษณะนี้เพื่อมุ่งให้เห็นการสะท้อนกลับของการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหาร

2. การประเมินเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเป็นการประเมินประสิทธิภาพ และศักยภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละราย โดยมุ่งไปที่การวัดความสามารถเฉพาะตัว บทบาทการมีส่วนร่วมการทุ่มเท เพื่อแสดงให้เห็นความเกี่ยวเนื่อง กับผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานที่ตนสังกัดขึ้นตรงทั้งนี้ การดำเนินการประเมินผลดังกล่าวจะเป็นไปในเชิงการศึกษาทดลองนำร่อง (Pilot Study) เพื่อนำผลไปพัฒนาปรับปรุงแนวทาง การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างเต็มรูปแบบต่อไป

3.6 ดัชนีชี้วัด (Index) ในการประเมิน

การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินการปฏิบัติราชการจะประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance) ของหน่วยงาน ประกอบไปด้วยดัชนีชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน ดังนี้

(1) ด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

(1.1.) การประสานงาน

(1.2) สร้างงาน

(1.3) ผลงาน

(2.) การบริหารงบประมาณ

(2.1) การเบิกจ่าย (ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา)

(2.2) ประหยัด

(3.) การบริหารจัดการหน่วย

(3.1) ลดขั้นตอน

(3.2) ปรับวิธีทำงาน



(4.) ด้านบุคลากร การเรียนรู้ และนวัตกรรม

(4.1) ประชุมเพื่อพัฒนาบุคลากร

(4.2) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน

(4.3) สร้างนวัตกรรม

2. การประเมินพฤติกรรม (Behavior) ของเจ้าหน้าที่

(2.1) ภาวะผู้นำ (Leadership)

(2.2) พฤติกรรมการทำงาน (Working Behavior)

(2.3) ความคิดริเริ่ม (Creative Thinking)

(2.4) การแก้ปัญหา (Problem Solving)

(2.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

(2.6) ความทุ่มเทเสียสละ (Sacrifice)

3.7 วิธีการประเมิน

เนื่องจากการปฏิบัติราชการของหน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีการประสานสัมพันธ์กับส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันรอบด้านเพื่อให้เกิดการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในทุกแง่มุมอย่างรอบด้าน การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ดีควรเป็นการประเมินจากหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์อย่างรอบด้าน ซึ่งอาจเรียกว่าเป็น "การประเมินรอบทิศทาง" หรือ "การประเมิน 180 องศา" โดยการประเมินลักษณะดังกล่าว จะเป็นการสะท้อนปฏิกิริยาและมุมมองจากผู้เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ถูกประเมิน ยังจะเป็นข้อมูลที่แสดงมิติในการปฏิบัติราชการตามพันธกิจต่างๆ ของผู้ถูกประเมินอย่างรอบด้านอย่างครบถ้วน โดยกำหนดเป็นช่วงเวลา (Period) หรือรอบการประเมินในทุก 2 เดือน ในการประเมินการปฏิบัติราชการรอบทิศทาง มีลักษณะที่อาจแสดงเป็นตัวอย่างเป็นได้ดังนี้

กรณีส่วนกลาง

(1) ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชา

(2.1) ข้าราชการทุกระดับประเมินหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ผู้อำนวยการ/หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้จัดการสำนักงานโครงการสนับสนุนเครือข่ายองค์กรชุมชน กลุ่มพัฒนาระบบบริหารหน่วยตรวจสอบ ภายใน ผู้อำนวยการกอง เลขานุการกรม ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการ พัฒนาชุมชนเขต

(2.2) ผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต/กอง/เลขานุการกรม หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และผู้จัดการสำนักงานโครงการสนับสนุนเครือข่ายองค์กรชุมชน ประเมินรองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

(2.3) รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชนประเมินอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

(3) เพื่อนร่วมงานประเมินระดับเดียวกัน

(3.1) ข้าราชการทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน/ฝ่าย และหน่วยงานเดียวกัน



- (3.2) หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ในหน่วยงานเดียวกัน
- (3.3) ผู้อำนวยการส่วน/กลุ่มงาน ในหน่วยงานเดียวกัน
- (3.4) ผู้อำนวยการกอง เลขานุการกรม หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน หัวหน้ากลุ่มงาน พัฒนาระบบบริหาร และผู้จัดการสำนักงานโครงการสนับสนุนเครือข่ายองค์กรชุมชน
- (3.5) ผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต
- (3.6) รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

กรณีส่วนภูมิภาค

- (1) ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา
- (2) ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชา
 - (2.1) ข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอประเมินพัฒนาการอำเภอ
 - (2.2) พัฒนาการอำเภอและข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด ประเมินพัฒนาการจังหวัด
- (3) เพื่อนร่วมงานประเมินระดับเดียวกัน
 - (3.1) ข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ
 - (3.2) ข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด

3.8 ค่าระดับคะแนนการประเมิน

ในการกำหนดค่าระดับการประเมินอาจกำหนดคะแนนเต็มและช่วงค่าคะแนนเพื่อแสดงระดับ ประสิทธิภาพหรือความพึงพอใจต่อผู้ถูกประเมินไว้อย่างไรขึ้นอยู่กับความมุ่งหมายของผู้ออกแบบ การประเมิน แต่โดยทั่วไปจะแบ่งระดับการประเมินเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับ "ดีเยี่ยม" (Excellence)
2. ระดับ "ดี" (Good)
3. ระดับ "พอใช้" (Fair)
4. ระดับ "ปรับปรุง" (Poor)

การประเมินผลปฏิบัติราชการ ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดไว้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงาน แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะเป็นกระบวนการประเมินผล การปฏิบัติงานในขอบข่าย ที่กว้างลึกกว่า เป็นส่วนหนึ่งของระบบ บริหารงานราชการแนวใหม่ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก โดยการประเมินผลนี้จะเป็นการวัดผลความต่อเนื่อง ในการปฏิบัติราชการว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานในภาพรวม และงานแต่ละด้านของส่วนราชการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการว่าสามารถปฏิบัติราชการ ได้เป็นไป ตามที่กำหนดได้มากน้อยเพียงใด และการประเมินผู้ปฏิบัติงานนี้ จะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการวางแผน บริหารงานของส่วนราชการว่ามีกิจกรรมใดที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ในขณะเดียวกันหากผลประเมินชี้ว่าภารกิจใดบรรลุผลสำเร็จ ก็จะเป็นการจูงใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความสนใจที่จะสร้างสรรค์และพัฒนางานอื่น ๆ ต่อไป



4. แนวคิดเกี่ยวกับ การกระจายอำนาจ และการปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ณรงค์ศักดิ์ หอมมาลัย (2546 : 12) กล่าวว่าคำว่า กระจายอำนาจ เป็นคำพหูพจน์หลายมิติ ทั้งมิติในทางการเมืองการปกครอง และการบริหาร ดังนั้นในการให้ความหมายจะต้องทำความเข้าใจว่าผู้ให้ความหมายได้ให้ความหมายในมิติใด

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2545 : 3) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการกระทำหรือมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจการบริหารสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย เนื่องด้วยประชาธิปไตยต้องประกอบด้วย โครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติและโครงสร้างส่วนฐาน คือระดับท้องถิ่น การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง คือรากแก้ว เป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคม ในด้านการพัฒนาชนบท โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็จะต้องมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

พัฒนา พุฒตาล (2537 : 23) ให้ความหมายคำว่า กระจายอำนาจ คือการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองโดยรัฐบาลเป็นผู้โอนอำนาจให้แก่ท้องถิ่น อำนาจที่โอนให้ไปเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้มีโอกาสในการปกครองตน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและอำนาจการปกครองที่ได้รับมาจากรัฐบาลที่น่าจะมีความหมายที่ครอบคลุมในด้านการบริการสาธารณะต่างๆ โดยมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระ รวมทั้งการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นเองด้วย

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2540 : 12) แบ่งความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็น 2 ความหมาย คือ

1. การกระจายตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่น แต่ละท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2. การกระจายอำนาจตามกิจการ หมายถึงการมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้อิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปาและการโทรศัพท์ เป็นต้น



จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ และภารกิจภาครัฐจากส่วนกลาง ให้แก่องค์กรที่อยู่ในระดับต่ำกว่าดำเนินการแทน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐในส่วนภูมิภาค องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่น ๆ ในรูปของคณะกรรมการที่มีอิสระกว่า โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อการบรรลุคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

4.2 หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

การกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจ (Devolution) การปกครองและการบริหารในกิจการต่าง ๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเอง (Local Self Government) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งการเมือง และการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative bodies) มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 : 3) การกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1. มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลาง 2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน 3. มีอำนาจอิสระจากส่วนกลาง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย 4. มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใน(อปท).เป็นของตนเอง ไม่ขึ้นกับการบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง 5. มีงบประมาณ รายได้ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง (ประหยัด หงส์ทองคง, 2526 : 4)

6. จะเห็นว่า การกระจายอำนาจมีจุดแข็ง 4 ประการ คือ 1.ทำให้เกิดการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้น เพราะผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง ย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี 2. ทำให้การดำเนินกิจการอย่างรวดเร็ว เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ไม่ต้องขอคำปรึกษาหรือขอความเห็นชอบจากส่วนกลาง 3. ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง 4. ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนได้เสียโดยตรงในการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540 : 9) ส่วนจุดอ่อนของการกระจายอำนาจก็คือ ทำให้รัฐบาลเสียเอกภาพและเป็นภัยต่อความมั่นคง (วิทยา ภาศิริกุลกิจ, 2519 : 8)

จะเห็นได้ว่าการกระจายอำนาจการปกครองทำให้ประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง โดยมีองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลางเป็นผู้ดำเนินงาน มีงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สินและบุคลากรเป็นของตนเอง และคณะผู้บริหารจัดการมาจากการเลือกตั้ง ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ



4.3 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543

แผนการกระจายอำนาจฯ เป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแบบเบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้มีสาระสำคัญ คือ

4.3.1 กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจ ยึดหลักการ 3 ด้าน คือ 1). ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ระบบประชาธิปไตย 2). ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากกว่า โดยปรับบทบาท และภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและเพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน 3). ด้านประสิทธิภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาชนจะได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น หรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความโปร่งใส และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น

4.3.2 เป้าหมายของแผน มี 5 ประการ คือ 1). ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 30 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมให้ดำเนินการภายใน 4 ปี สำหรับที่ยังไม่พร้อมภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการภายใน 10 ปี 2). กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่น ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจและหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และในปี พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 3). การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความจำเป็น และความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4). จัดระบบการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐ ให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ 5). ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่

4.4 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น มอนตากู (Montagu, 1984 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยอิสระ มีอำนาจอิสระและความรับผิดชอบ



ที่สามารถใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ใช่รัฐอิสระ

รีอบสัน (Robson. 1953 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้นโดยให้อำนาจอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้อำนาจอิสระในการปกครองตนเองดังกล่าวจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ

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

วิท (Wit. 1967 : 14 – 21) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้อำนาจในการปกครอง ร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น รัฐบาลท้องถิ่นเป็นรัฐบาลที่มาจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1951 : 101 – 103) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีจำนวนประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518 : 11 – 13) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตน การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่ และมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากนักน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นที่ แต่ละประเทศยึดถือ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 4) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อผลประโยชน์ของรัฐและของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานท้องถิ่น จะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม



จากที่นักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้น เพื่อกระจายอำนาจการปกครอง ทั้งทางการเมือง และทางการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง สามารถกำหนดนโยบาย และบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย หรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ ตามมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

4.5 หลักการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การปกครองท้องถิ่นโดยรัฐบาล (Local State Government) เป็นการปกครองท้องถิ่น รัฐบาลกลางมอบหมายให้หน่วยการปกครองของรัฐปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่น หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นนี้ไม่ได้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Non – representative bodies) มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ จังหวัดและอำเภอ

2. การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นการปกครองท้องถิ่น ที่รัฐกระจายอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหาร (political and administration decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative bodies) ซึ่งตั้งขึ้นโดยกฎหมายของรัฐ และมีฐานะเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 : 3 – 6) ดังนั้น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่จะกล่าวต่อไปนี้ จึงเป็นการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government)

4.6 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

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

1. มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

2. มีพื้นที่และระดับ (Area and Levels) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่น



มีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

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

4. มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคล โดยแยกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

5. มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้ง คณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

6. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้อุบายพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการ ในขอบเขตกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

7. มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนและความมั่นคงแห่งรัฐ

4.7 หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

ถึงแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากกว่าการปกครองโดยรัฐบาลกลางก็ตาม แต่การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นให้เหมาะสม กับความสามารถและความพร้อมของท้องถิ่นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้ากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบมากเกินไปอาจทำให้การปกครองท้องถิ่นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ฉะนั้น เพื่อให้การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นไปอย่างเหมาะสม จึงควรจะต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ 1. กำลังเงิน 2. กำลังคน



และความสามารถของเครื่องมือเครื่องใช้ และ 3.ประโยชน์ของท้องถิ่น (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 : 67 – 68) สำหรับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น สามารถกระทำได้ 2 ลักษณะคือ 1.บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบอย่างเดียวกัน เช่น การตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้เป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเหมือนกัน 2.บัญญัติไว้ในกฎหมาย อันเป็นการเฉพาะเจาะจง แต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่น เช่น การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร ไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539 : 19) ส่วนขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น พอสรุปได้ดังนี้

1. งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนท้องถิ่น (Environmental Service and Convenience or Communal Service) เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างถนน การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. งานเกี่ยวกับการป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น

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

4. งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น (The Trading or Commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการ อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาอนุบาล การจัดตลาด การจัดบริการเดินรถและกิจการต่าง ๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539 : 18 – 19)

4.8. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น ปกครองตนเอง ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญดังนี้ คือ ด้านการปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางการเมือง และมีการกระจายอำนาจทั้งทางการเมือง และการบริหารให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้นประชาชนในท้องถิ่นจึงได้มีโอกาสเรียนรู้ และมีความเข้าใจในระบบการเมือง รู้ถึงการเข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของพรรคการเมือง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการในการจัดตั้ง และการรวมกลุ่มผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการแสดงออกของประชาชนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเดินขบวน (demonstration) การนั่งประท้วง (sit – in) (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 : 8.) อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร



เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงคุณค่าของการควบคุมโดยประชาชน (popular control) ในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 : 10 – 11)

4.9. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น

เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย และการควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายที่ท้องถิ่นต้องการ ซึ่งโดยทั่วไป ทุกท้องถิ่นต่างก็มีความต้องการที่เหมือนกัน คือ ต้องการให้ท้องถิ่นของตนเองมีความเจริญก้าวหน้า มีฐานะเศรษฐกิจที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดี และสะดวกสบาย ดังนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีภารกิจ ที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ท้องถิ่น นั้นย่อมแสดงว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 : 10)

4.10. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 249 – 254

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่า โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง หรือจะร่วม หรือมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน



กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุน การจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสม และความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนา ร่วมกัน หรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้ง หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มา โดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชน ในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกัน เพื่อเสนอ ข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

(ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก 6 เมษายน 2560 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560)



5. สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

5.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของตำบล

ตำบลทอนหงส์ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอพรหมคีรีห่างจากตัวอำเภอ ๒ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลนาแหรง	อำเภอนบพิตำ
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านเกาะ	อำเภอพรหมคีรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลโมคลาน	ตำบลดอนตะโก อำเภอท่าศาลา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	เทือกเขาหลวงนครศรีธรรมราช	

แผนภาพที่ 1 แสดงอาณาเขตพื้นที่ตำบลทอนหงส์





5.1.1) ลักษณะของภูมิประเทศ

ตำบลทอนหงส์ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอพรหมคีรี ห่างจากตัวอำเภอ 6 กิโลเมตร มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4016 สายนครศรีธรรมราช-นบพิตำ ตัดผ่านตำบล บริเวณด้านตะวันตกของตำบล เป็นภูเขา คือ เทือกเขานครศรีธรรมราช พื้นที่ของตำบลเป็นพื้นที่ราบเชิงภูเขา ค่อยๆ ลาดเทจากเทือกเขา ลงไปเป็นพื้นที่ราบไปทางทิศตะวันออก

5.1.2) ลักษณะของภูมิอากาศ

เนื่องจากจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับเส้นศูนย์สูตรและคาบสมุทรมุข ซึ่งมีเทือกเขาหลวงนครศรีธรรมราช อยู่ในเขตภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน ภูมิอากาศในเขตตำบลทอนหงส์ มี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน และฤดูฝน ตำบลทอนหงส์ มีฝนตกเกือบตลอดทั้งปี ในฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จะมีฝนตกชุกมากกว่าฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ โดยเฉพาะในเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม ส่วนในฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ระหว่างเดือน พฤษภาคม-ตุลาคม มีฝนตกน้อยกว่าฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือเพราะภูมิประเทศมีแนวภูเขาปิดกั้นเป็นเทือกเขายาว ทำให้ได้รับกระแสลมมาจากมรสุมนี้ไม่เต็มที่ปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ยตลอดปี 2,429.4 มม.เดือนที่ฝนตกมากที่สุด คือ พฤศจิกายน มีฝนเฉลี่ย 609.7 มม.

5.1.3) ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในตำบลทอนหงส์ เป็นดินร่วนปนทรายเนื้อดินค่อนข้างละเอียดนุ่มมือ ยึดหยุ่นได้บ้าง มีการระบายน้ำได้ดีปานกลาง จัดเป็นเนื้อดินที่เหมาะสมสำหรับการเพาะปลูก ในพื้นที่ตำบลทอนหงส์เหมาะกับการปลูกมังคุด ยางพารา ปาล์มน้ำมัน ไม้ยืนต้นต่าง ๆ

5.1.4) แหล่งน้ำ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีแหล่งน้ำซึ่งมีลำคลองไหลผ่าน คือ คลองอ้ายเขียว คลองวังลุงคลองชุมขลิง และห้วยหินลับ

5.1.5) ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมถือได้ว่าเป็นป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ มีไม้หลายประเภท เช่น ไม้ยาง ไม้แดง และไม้มีค่าอื่นๆ รวมทั้งของป่าต่างๆ เช่น หวาย น้ำผึ้ง เป็นต้น สำหรับพื้นที่เชิงเขาจะเป็นพื้นที่ป่าไม้และติดเขตอุทยานแห่งชาติ

5.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง ตำบลทอนหงส์ แบ่งการปกครองออกเป็นหมู่บ้านจำนวน 9หมู่บ้าน ตั้งแต่หมู่ที่ 1-9 ซึ่งอยู่ภายใต้การปกครองส่วนท้องถิ่น 2 องค์การ คือ

5.2.1 เทศบาลตำบลทอนหงส์

หมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลทอนหงส์ คือ หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 6 บางส่วน

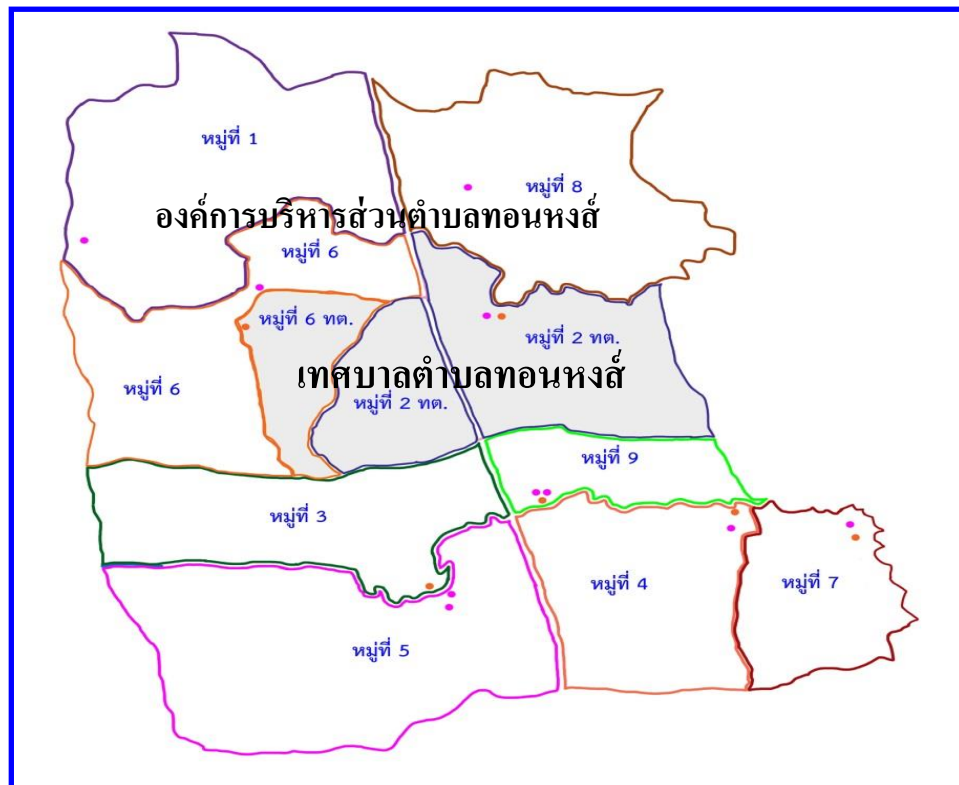


5.2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

หมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ คือ

- หมู่ที่ 1 บ้านแก๊กอ
- หมู่ที่ 3 บ้านอ้ายเสียว
- หมู่ที่ 4 บ้านอ้ายคู
- หมู่ที่ 5 บ้านในเสียว 1
- หมู่ที่ 6 บ้านวังลุง (บางส่วน)
- หมู่ที่ 7 บ้านคลองเมียด
- หมู่ที่ 8 บ้านชุมขลิง
- หมู่ที่ 9 บ้านในเสียว 2

แผนภาพที่ 2 แสดงอาณาเขตพื้นที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล





5.3. ประชากร

5.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร จำนวนประชากรและครัวเรือน จากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับหมู่บ้าน ข้อมูล ณ สิงหาคม 2564 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและครัวเรือน จากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับหมู่บ้าน

ตำบลทอนหงส์	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1 บ้านแก็กกอ	605	635	1,240	440
หมู่ที่ 3 บ้านอ้ายเขียว	352	357	709	270
หมู่ที่ 4 บ้านอ้ายคู	519	539	1,058	454
หมู่ที่ 5 บ้านในเขียว 1	689	731	1,420	482
หมู่ที่ 6 บ้านวังลุง	461	473	934	329
หมู่ที่ 7 บ้านคลองเมียด	197	217	414	166
หมู่ที่ 8 บ้านชุมขลิ้ง	802	841	1,643	527
หมู่ที่ 9 บ้านในเขียว 2	523	517	1,040	361
รวม	4,148	4,310	8,458	3,029

5.1.2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร จำนวนประชากรแยกช่วงอายุ แยกชายหญิง ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2564 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรแยกช่วงอายุ แยกชายหญิง

ช่วงอายุ	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ช่วงอายุแรกเกิดถึง 6 ปี	243	251	494
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 7 – 12 ปี	261	243	504
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 13 – 18 ปี	334	290	624
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 19 – 29 ปี	651	578	1,229
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	648	644	1,292
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 40 – 49 ปี	675	680	1,335
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 50 – 59 ปี	594	698	1,292
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 60 – 69 ปี	451	518	969
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 70 – 79 ปี	211	245	456
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 80 – 89 ปี	68	131	199
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 90 – ปีขึ้นไป	12	32	44
รวม	4,148	4,310	8,458



5.4. สภาพทางสังคม

5.4.1) การศึกษา ข้อมูลด้านสถานศึกษา ดังนี้ (ข้อมูล ณ สิงหาคม 2564)

(1) โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1.1) โรงเรียนบ้านในเขียว 1	มีนักเรียน 33 คน
1.2) โรงเรียนบ้านในเขียว 2	มีนักเรียน 42 คน
1.3) โรงเรียนบ้านวังลุง	มีนักเรียน 161 คน
1.4) โรงเรียนบ้านชุมขลิ้ง	มีนักเรียน 68 คน
1.5) โรงเรียนวัดใหม่	มีนักเรียน 49 คน

(2) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนพรหมคีรีพิทยาคม

(3) สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ วิทยาลัยการอาชีพ

พรหมคีรี

(4) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลทอนหงส์

(5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (ข้อมูล ณ สิงหาคม 2564)

5.1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแก้ออก	มีเด็กเล็ก 26 คน
5.2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านในเขียว 1	มีเด็กเล็ก 20 คน
5.3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านในเขียว 2	มีเด็กเล็ก 25 คน

5.4.2) สาธารณสุข สถานบริการสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ประจำตำบลบ้านอ้ายคู และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านดอนคา

5.4.3) สถาบันและองค์กรทางศาสนา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ประชาชน

ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธมีวัดจำนวน 4 แห่ง คือ

1) วัดคงคาวง (อ้ายเขียว)	หมู่ที่ 3
2) วัดใหม่	หมู่ที่ 4
3) วัดคลองเมียด	หมู่ที่ 7
4) วัดมัจฉิมภูมิวราราม (ท่ายายหนี)	หมู่ที่ 9



5.5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.5.1) การคมนาคมขนส่งเส้นทางที่ใช้ในการคมนาคมขนส่งภายในตำบลทอนหงส์มีดังนี้

ตารางที่ 1 เส้นทางที่ใช้ในการคมนาคมขนส่งภายในตำบลทอนหงส์

รายชื่อถนน		ที่ตั้งถนน		ระยะทาง(ก.ม.)
1	แขวงทาง-เขาปลิง	1	ทอนหงส์	1.33
2	หัวสะพานโรงเรียนบ้านวังลุง-สี่แยกไธ่เท่ง	1	ทอนหงส์	1.16
3	บ้านนางพา-ครุวินัย	1	ทอนหงส์	1.33
4	ศาลาเฉลิมพระเกียรติ-เขาม่วง	1	ทอนหงส์	0.77
5	สี่แยกไธ่เท่ง-บ้านนายฉิด	1	ทอนหงส์	1.3
6	หัวสะพาน ม.1-ศาลาเฉลิมพระเกียรติ	1	ทอนหงส์	0.93
7	หัวสะพานคลองปลายหวัค-ชมรมอนุรักษ์ฯ	1	ทอนหงส์	1.63
8	สี่แยกชุมขลิ้ง-ศาลาเฉลิมพระเกียรติ	1	ทอนหงส์	4.05
9	ศาลาเฉลิมพระเกียรติ-เขาไฟไหม้	1	ทอนหงส์	1.25
10	หัวสะพานนายเจียม-บ้านนายจิตร	1	ทอนหงส์	1
11	สามแยกบ้านนางสมจิตร-หัวสะพานคลองปลายหวัค	1	ทอนหงส์	1.58
12	สายแก้วขึ้นอุทิศ	1	ทอนหงส์	0.7
13	แก๊กอ-บ้านครุจินตนา	1	ทอนหงส์	1.74
14	สามแยกบ้านนางซีพ-สวนปาล์มนายณรงค์	1	ทอนหงส์	1.41
15	สามแยกสวนจำปานายสุพนธ์-สี่แยกสวนทุเรียนนายลิขิต	1	ทอนหงส์	0.91
16	สี่แยกไธ่เท่ง-สามแยกสวนนายลิขิต	1	ทอนหงส์	0.82
17	ห้วยจำปา-สี่แยกสวนทุเรียนนายลิขิต	1	ทอนหงส์	0.93
18	สายฝายคลองหวัค	1	ทอนหงส์	0.24
19	สายบ้านนายกรีทา-บ้านนายอุดม	1	ทอนหงส์	0.58
20	สายหัวสะพานโรงเรียนบ้านวังลุง-บ้านนายวีระ	1	ทอนหงส์	1.93
21	บ้านนายสุวรรณ-บ้านนายริน	1	ทอนหงส์	0.5
22	สามแยกสวนนายสมพงศ์-สวนนางพุ่ม	1	ทอนหงส์	1.01
23	สายสวนหัวโคก-ฝายน้ำล้น	1	ทอนหงส์	0.47
24	สวนหัวโคก-ฝายชลประทาน	1	ทอนหงส์	0.38
25	บ้านนายณรงค์-หัวสะพานหมู่ที่1	1	ทอนหงส์	0.3
26	สายสามแยกบ้านนายมารุต-สวนนายสุดใจ	1	ทอนหงส์	0.78
27	ฝาย ม.1-ม.6	1,6	ทอนหงส์	0.27
28	บ้านในเขียว-บ้านวังยาว	3	ทอนหงส์	3.735
29	สายบ้านนายสำเร็จ-บ้านนายสมใจ	3	ทอนหงส์	0.63



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

รายชื่อถนน		ที่ตั้งถนน		ระยะทาง(ก.ม.)
30	บ้านนายวิศิษฐ์-บ้านน้ำมัน	3	ทอนหงส์	0.25
31	สายบ้านนายสมพงศ์-เขาวัด	3	ทอนหงส์	0.73
32	ประตูวัดคงคาวง-หัวสะพานวัดคงคาวง	3	ทอนหงส์	0.12
33	สายบ้านวังยาว	3	ทอนหงส์	0.4
34	สายซอย10	3	ทอนหงส์	0.77
35	สายบ้านนางอุดม-สวนวัด	3	ทอนหงส์	1.01
36	สายสวนวัด-ห้วยแดง	3	ทอนหงส์	0.5
37	สายบ้านนายวินัย-ห้วยสาธารณะ	3	ทอนหงส์	0.05
38	บ้านในเขียว-บ้านเขาพนม	4	ทอนหงส์	2.48
39	สี่แยกปอดตันโก-สี่แยกบ้านอาจารย์โกเมศวร์	4	ทอนหงส์	0.77
40	สายสี่แยกบ้านอาจารย์โกเมศวร์-บ้านนายบัญญัติ	4	ทอนหงส์	1.03
41	สายโรงเรียน-สี่แยกอาจารย์โกเมศวร์	4	ทอนหงส์	0.42
42	สายบ้านนางคล้าย-โรงเรียน	4	ทอนหงส์	1.55
43	สายบ้านนางอนงค์-บ้านนายฉันท	4	ทอนหงส์	1.49
44	สายห้วยคลองสื่อนสี่แยกบ้านอาจารย์โกเมศวร์	4	ทอนหงส์	1.45
45	โรงเรียนวัดใหม่-สี่แยกพระตำหนัก	4	ทอนหงส์	1.96
46	บ้านนายสมพงศ์-บ้านนายเสนอ	4	ทอนหงส์	0.73
47	สายบ้านนายพล ทรดกางกั้น	4	ทอนหงส์	0.12
48	โรงเรียน-หลังเขา	4	ทอนหงส์	2.01
49	สายบ้านนายสมวงศ์-บ้านนางประกอบ	4	ทอนหงส์	0.47
50	สายบ้านนายเปี้ยก-หัวสะพานวัดท่ายายหนี	4	ทอนหงส์	0.2
51	สายวัดใหม่-บ้านนายนุสน	4	ทอนหงส์	0.66
52	วัดใหม่-คลองเมียด	4,7	ทอนหงส์	4.869
53	วนอุทยานน้ำตกอ้ายเขียว	5	ทอนหงส์	4.5
54	ห้วยทรายขาว-ในเขียว 1	5	ทอนหงส์	1.3
55	บ้านนายเฉลิม-บ้านนางปรีก	5	ทอนหงส์	0.5
56	บ้านนางสมศรี-ห้วยนายแก้ว	5	ทอนหงส์	0.28
57	สายบ้านนายสมรินทร์-บ้านนายนักรบ	5	ทอนหงส์	0.69
58	สายบ้านนางกระจ่าง-พรุชน	5	ทอนหงส์	1.08
59	บ้านนายจำเริญ-บ้านนางส้ว	5	ทอนหงส์	0.64
60	บ้านนางสวาท-บ้านนายประภาส	5	ทอนหงส์	0.66



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

รายชื่อถนน		ที่ตั้งถนน		ระยะทาง(ก.ม.)
61	สายบ้านนางประนอม-บ้านนายครบ	5	ทอนหงส์	0.81
62	สายห้วยนาเหม็ด-บ้านนางเลียน	5	ทอนหงส์	0.35
63	สายห้วยนาเหม็ด	5	ทอนหงส์	0.43
64	สายโรงเรียนบ้านในเขียว1	5	ทอนหงส์	0.15
65	ในเขียว-พรุชน	5	ทอนหงส์	1.14
66	สายห้วยนายแก้ว-ห้วยนายระลึก	5	ทอนหงส์	0.84
67	สายลุ่มน้ำคลอง	5	ทอนหงส์	0.47
68	สายบ้านนายเอื้อน-บ้านนายลือชัย	5	ทอนหงส์	0.28
69	สายบ้านหมอแดง-บ้านผู้ใหญ่ศิริ	5	ทอนหงส์	1.53
70	บ้านน้ำตก-บ้านวังลุง	6	ทอนหงส์	4.575
71	บ้านนายเสนอ-บ้านนายสุเมธ	6	ทอนหงส์	0.56
72	สายโรงเรียนบ้านวังลุง	6	ทอนหงส์	0.42
73	บ้านนางแดงนับ-บ้านนายศุภพงศ์	6	ทอนหงส์	1.06
74	บ้านนางเกล้า-สวนหัวโคก	6	ทอนหงส์	0.54
75	สายบ้านนายสมพงศ์-โรงเรียนบ้านวังลุง	6	ทอนหงส์	0.18
76	สายบ้านนายสมใจ-บ้านนางจีน	6	ทอนหงส์	0.09
77	ศาลาหวดวังไหมร-บ้านนายแสวง	6	ทอนหงส์	0.72
78	สายบ้านนายสมควร-บ้านนายวีระ	6	ทอนหงส์	0.2
79	บ้านนายสุภพงศ์-บ้านนายฝาก	6	ทอนหงส์	0.84
80	สายบ้านนายพายุ	6	ทอนหงส์	0.32
81	สายไพรเสือเวียน-โรงเรียนบ้านวังลุง	6	ทอนหงส์	2.17
82	ถ้ำประปา-บ่อดิน	6	ทอนหงส์	0.76
83	บ้านนายนิพนธ์-หัวสะพานห้วยทรายขาว	7	ทอนหงส์	0.23
84	สวนนายสมนึก-สวนนายจำรัส	7	ทอนหงส์	0.5
85	ลักษณะฟาร์ม-เขาโพรงเสือ	7	ทอนหงส์	0.51
86	บ้านนายกุล-คอกไก่อ้ายจำเนียร	7	ทอนหงส์	1.68
87	หอพักนายกุล-สะพานดอนตะโก	7	ทอนหงส์	0.11
88	บ้านนายสุวิทย์-เขาโพรงเสือ	7	ทอนหงส์	0.51
89	บ้านนายประพันธ์-หัวสะพานวัดใหม่	7	ทอนหงส์	0.38
90	วิทยาลัยการอาชีพพรหมคีรี-บ่อต้นโก	7	ทอนหงส์	1.42
91	บ้านนายสุนทร-ชลประทาน	7	ทอนหงส์	0.46



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

รายชื่อถนน		ที่ตั้งถนน		ระยะทาง(ก.ม.)
92	สายบ้านผู้ใหญ่สมบัติ-คลองอ้ายเขียว	7	ทอนหงส์	0.09
93	ชุมขลิ้ง-อุ้ทอง	8	ทอนหงส์	1.429
94	สี่แยกชุมขลิ้ง-ม.วลัยลักษณ์	8	ทอนหงส์	2.872
95	พรุห้วยหอม-บ้านนายผล	8	ทอนหงส์	0.7
96	ซอยห้วยตอ	8	ทอนหงส์	0.3
97	สาขาทอง-ตำบลหัวตะพาน	8	ทอนหงส์	0.5
98	หัวสะพานกำนัน-สาขาทอง	8	ทอนหงส์	1.5
99	ซอยสันตินิมิตร	8	ทอนหงส์	1.8
100	ซอยบ้านนางคล้าย-บ้านนางปราณี	8	ทอนหงส์	0.9
101	บ้านนางเล็ก-บ้านนางสมพร	8	ทอนหงส์	0.6
102	เฉลิมพระเกียรติ(ต้นยาง)-หัวสะพานกำนัน	8	ทอนหงส์	3.11
103	บ้านนายเจริญ-คลองชุมขลิ้ง	8	ทอนหงส์	0.11
104	รื้อจัดพัฒนา	8	ทอนหงส์	1.2
105	บ้านนายประสิทธิ์-บ้านนายสมมุง	8	ทอนหงส์	0.58
106	สายบ้านนางเดือน-บ้านนายอนันต์	8	ทอนหงส์	1.28
107	ซอยบ้านตาปลอด	8	ทอนหงส์	0.45
108	ซอยรุ่งเรือง	8	ทอนหงส์	0.75
109	สายบ้านนายสุเทพ-คลองเกียบ	8	ทอนหงส์	1.32
110	สายบ้านนายวิเชียร	8	ทอนหงส์	0.16
111	สายสระน้ำ รพช.	8	ทอนหงส์	0.43
112	สายบ้านนายเล็ก-ห้วยมั่ง	8	ทอนหงส์	0.8
113	สายมีมากอุทิศ	8	ทอนหงส์	0.5
114	สายสามแยกร้านน้ำชา-เขต อบต.ดอนตะโก	9	ทอนหงส์	0.22
115	นากลาง	9	ทอนหงส์	1.1
116	นาใหม่	9	ทอนหงส์	1.1
117	คึกฤทธิ์	9	ทอนหงส์	1.2
118	นาพานทอง	9	ทอนหงส์	1.3
119	ท่าสาย	9	ทอนหงส์	1.25
120	ซอยกลิ่นทิพย์	9	ทอนหงส์	0.15
121	สายบ่อดิน	9	ทอนหงส์	0.58
122	สายโชคดี	9	ทอนหงส์	0.6



รายชื่อถนน		ที่ตั้งถนน		ระยะทาง (ก.ม.)
123	สายสายทอง	9	ทอนหงส์	0.67
124	สายประชาร่วมใจ	9	ทอนหงส์	0.88
125	สายบ้านหม้ออิม	9	ทอนหงส์	1.15

5.1.2) การไฟฟ้า พื้นที่ตำบลทอนหงส์ได้รับการบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช มีไฟฟ้าอย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้านและกำลังพัฒนา และขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตร ไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึง

5.1.3) การประปา ประชาชนในพื้นที่ตำบลทอนหงส์ ได้รับการบริการระบบประปาจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ได้แก่ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 9 สำหรับหมู่ที่ 1 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 6 มีระบบประปาของหมู่บ้านเป็นของตนเอง

5.5. ระบบเศรษฐกิจ

5.5.1) การเกษตร ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมด้านการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ พืชที่ปลูกมีหลายชนิด ประเภทไม้ผล ได้แก่ มังคุด เงาะ ทุเรียน ลองกอง และประเภทไม้ยืนต้น ได้แก่ ยางพารา มะพร้าว หมาก รายได้ของครอบครัวที่เป็นรายได้หลัก ก็ได้จากการขายผลผลิตด้านการเกษตรกรรม ประชากรมีรายได้เฉลี่ย/คน/ปี ประมาณ 50,000.-บาท

5.5.2) การประกอบกิจการ (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564)

- (1) กรีนเนร่ วอเตอร์ดริง หมู่ที่ 5
- (2) บริษัทมหาชัยพาราวิวด จำกัด หมู่ที่ 4

5.5.3) ที่พัก (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564)

- (1) ร่มไม้ชายน้ำ โฮมสเตย์หมู่ที่ 3
- (2) บ้านขวัญ หมู่ที่ 3
- (3) ลีลาวดีรีสอร์ท หมู่ที่ 9
- (4) พรเทพรีสอร์ท หมู่ที่ 4
- (5) บ่อรักษ์รีสอร์ท หมู่ที่ 5
- (6) บ้านชายเขารีสอร์ท หมู่ที่ 3
- (7) ระเปียงน้ำโฮมสเตย์ หมู่ที่ 3



5.5.4) การท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 2 แห่ง

(1) น้ำตกอ้ายเขียว ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในความรับผิดชอบของอุทยานแห่งชาติเขาหลวงนครศรีธรรมราช

(2) น้ำตกสองรัก (น้ำตกวังลุง) ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

5.5.5) ร้านค้าพาณิชย์ (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564)

- | | | |
|------|-------------------------|-----------|
| (1) | บ้านต้นข้าว | หมู่ที่ 9 |
| (2) | ร้านพลอยซ้อป | หมู่ที่ 3 |
| (3) | กฤษฎการช่าง | หมู่ที่ 3 |
| (4) | ธรรมรัตน์ ซาวด์ซิสเต็ม | หมู่ที่ 6 |
| (5) | สวนบุญรอด สาขา 2 | หมู่ที่ 5 |
| (6) | บ้านชุมขลังการค้า | หมู่ที่ 8 |
| (7) | มาโนชญ์การช่าง | หมู่ที่ 3 |
| (8) | พีพีริม นื่องมีตั้ง | หมู่ที่ 4 |
| (9) | เอี้ยดยางยนต์ | หมู่ที่ 8 |
| (10) | เวชเซอร์วิส | หมู่ที่ 8 |
| (11) | วิจิวัต แก้วชื่น | หมู่ที่ 1 |
| (12) | ร้าน พีพี เมคชายน์ | หมู่ที่ 5 |
| (13) | อินทร์พรหม ไอติมโบราณ | หมู่ที่ 3 |
| (14) | วรรณการการค้า | หมู่ที่ 1 |
| (15) | เจริญการค้า | หมู่ที่ 5 |
| (16) | บ้านอ้ายกล้อง | หมู่ที่ 3 |
| (17) | นารีนุช ทropicคอล ฟรุ๊ต | หมู่ที่ 4 |
| (18) | สิรินภัทร มาร์ท | หมู่ที่ 6 |
| (19) | K.P.R.เซอร์วิส | หมู่ที่ 9 |
| (20) | สิทธิ์สวัสดิ์ | หมู่ที่ 8 |
| (21) | วาสนาของชำ | หมู่ที่ 9 |
| (22) | จาร์กการค้า | หมู่ที่ 4 |
| (23) | ร้านน้ำอ้อย | หมู่ที่ 5 |
| (24) | สมศรีวัสดุก่อสร้าง | หมู่ที่ 4 |
| (25) | ทิพวรรณ | หมู่ที่ 9 |
| (26) | จุไรพาณิชย์ | หมู่ที่ 3 |



5.5.5) ร้านค้าพาณิชย์ (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564) (ต่อ)

(27)	อารยา เคลย์ แอนด์ คราฟท์	หมู่ที่ 3
(28)	3 ป. รุ่งเรืองทรัพย์	หมู่ที่ 5
(29)	ปุ่ส่ง การค้า	หมู่ที่ 9
(30)	กลั่นนคร การค้า	หมู่ที่ 8
(31)	ร้านน้ำพิน	หมู่ที่ 3
(32)	ป้อปมินิมาร์ท	หมู่ที่ 5
(33)	ป.มณีการช่าง	หมู่ที่ 7
(34)	สถาพร การค้า	หมู่ที่ 8
(35)	ประเสริฐการพาณิชย์	หมู่ที่ 4
(36)	น้องชั้น ผลไม้	หมู่ที่ 4
(37)	พอใจมินิมาร์ท	หมู่ที่ 5
(38)	ร้านช่างใหม่การช่าง	หมู่ที่ 3
(39)	คลินิกช่างโอ	หมู่ที่ 6
(40)	สุพิศการเกษตร	หมู่ที่ 5
(41)	กั๊บหวาน โฮมเมคเบเกอรี่	หมู่ที่ 9
(42)	ตุ้มการยาง	หมู่ที่ 4
(43)	บนโคกมินิมาร์ท	หมู่ที่ 6
(44)	ภูวนัยการเกษตร	หมู่ที่ 8
(45)	ภูฟ้า คอฟฟี่	หมู่ที่ 3
(46)	น้องไบหม่อนบาร์เบอร์	หมู่ที่ 4

5.6. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

5.6.1 การนับถือศาสนา

จากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2559 จำแนกการนับถือศาสนาได้ดังนี้

1) นับถือศาสนาพุทธ	คิดเป็นร้อยละ 99.86
2) นับถือศาสนาอิสลาม	คิดเป็นร้อยละ 0.12
3) นับถือศาสนาคริสต์	คิดเป็นร้อยละ 0.02

5.6.2 ประเพณีและงานประจำปี

- 1) งานประเพณีสงกรานต์ ทุกหมู่บ้านในตำบลทอนหงส์ ได้จัดกิจกรรมประเพณีสงกรานต์เพื่อร่วมสืบสานประเพณีวัฒนธรรมเป็นประจำทุกปี
- 2) งานประเพณีลอยกระทง ประชาชนในหมู่ที่ 6 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 9 ได้จัดกิจกรรมประเพณีลอยกระทงของหมู่บ้านในวันขึ้นสิบห้าค่ำเดือนสิบสองเป็นประจำทุกปี
- 3) งานประเพณีลากพระ วัดในพื้นที่ตำบลทอนหงส์ ได้จัดกิจกรรมลากพระในวันแรมหนึ่งค่ำเดือนสิบเอ็ดของทุกปี



5.7. ทรัพยากรธรรมชาติ

5.7.1 แหล่งน้ำ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีแหล่งน้ำซึ่งมีลำคลองไหลผ่าน จำนวน 3 สาย คือ คลองอ้ายเขียว คลองวังลุงและคลองชุมขลิงนอกจากนี้ยังมีห้วย หนอง สระน้ำ และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น ฝาย บ่อน้ำตื้น บ่อบาดาล ประปาหมู่บ้าน ในการใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำดังกล่าวประชาชนส่วนใหญ่จะนำมาใช้ในการอุปโภคบริโภค และใช้ทำการเกษตร

5.7.2 ป่าไม้ พื้นที่ป่าไม้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมถือได้ว่าเป็นป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ มีไม้หลายประเภท เช่น ไม้ยาง ไม้แดง และไม้มีค่าอื่นๆ รวมทั้งของป่าต่างๆ เช่น หวาย น้ำผึ้ง เป็นต้น

5.7.3 การใช้ที่ดิน การใช้ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเพาะปลูก ทำสวนผลไม้ สวนยางพารา ปาล์มน้ำมัน และใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำหรับพื้นที่เชิงเขาซึ่งติดเขตอุทยานจะมีปัญหาในเรื่องเอกสารสิทธิ์การถือครองที่ดิน

5.7.4 สภาพแวดล้อม ปัญหาขยะมูลฝอย เป็นปัญหาที่สำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องดำเนินการซึ่งตอนนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่มีที่ทิ้งขยะ ทำให้ประชาชน นำขยะมูลฝอยไปทิ้งตามถนนและลำคลอง ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้ที่อยู่บริเวณใกล้เคียง โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีรถขยะ ถึงขยะ และบุคลากร เพื่อให้บริการจัดเก็บขยะ ในบริเวณสถานที่ราชการ แหล่งท่องเที่ยว และครัวเรือนที่แจ้งความประสงค์ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จัดเก็บขยะ โดยนำขยะไปทิ้งยังบริเวณที่ทิ้งขยะของเทศบาลนครศรีธรรมราช

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ เป็นงานวิจัยที่มีเป้าหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงลักษณะการบริการ และบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ทำการศึกษาวิจัยจำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ไขปัญหาลงและปรับปรุงงานให้ตรงกับความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และเพื่อให้เกิดแจ่มชัดในปัญหาดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2537 ไม่นานนัก ผู้ศึกษาจึงขอเสนอผลงานวิจัยที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ซึ่งได้แก่

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



กิตตินันท์ อรรถบพ (2542 : 88 - 91) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 273 คน พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้ง 2 แห่ง ร้อยละ 63.70 มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับล่าง ร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 13.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ตัวแปรประเภทสุขาภิบาล ที่อยู่อาศัย รายได้ ระดับการศึกษา เขตตำบล ที่อยู่อาศัย การติดต่อความสัมพันธ์กับสุขาภิบาล การสนใจข่าวสารและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรด้านเพศ อายุ และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

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

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

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



วราภรณ์ ทวีวุฒิทรัพย์และคณะ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลอานันทมหิดล ศึกษาในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 57.6 พึงพอใจมากต่อการบริการของโรงพยาบาล ผู้รับบริการร้อยละ 39.7 พึงพอใจปานกลาง จากร้อยละของความพึงพอใจมากและพึงพอใจปานกลาง รวมกันได้อัตราความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.3 ปัจจัยที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ตอบว่าพึงพอใจปานกลาง คือการจัดการระบบบริการ ร้อยละ 55.2 ค่าบริการร้อยละ 55.4 การจัดและดูแลสถานที่ร้อยละ 51.7 การบริการผู้ป่วยใน ร้อยละ 52.4 จากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่าปัจจัยทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกล่าวโดยรวมคือ เมื่อการบริการในด้านต่างๆ ดีกว่า น่าจะทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้น ยกเว้นปัจจัยด้านการจัดและดูแลสถานที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

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

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

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

สถาพร สุดเสนาะ (2544 : 70-74) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 100 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวม และในด้านต่าง ๆ ทุกด้านกล่าวคือ ในด้านอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การศึกษา ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน



เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544 : 67 - 73) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 175 คน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ ต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจ ต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความพึงพอใจ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการสาธารณะเรื่องถังขยะที่วางไว้ตามจุดต่าง ๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสนาภา ประชาชนยังมีความพึงพอใจระดับต่ำ

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

ภักวดี แก้วคุณ (2544 : 54 - 55) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี. จำนวน 250 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ f-test ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพการสมรส

ธีระ อัครมาส (2545 : 59 - 73) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส 13 ตำบล ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลหรือเสาะ ปี 2545 จำนวน 106 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ f-test ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ใน อายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลา



ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริการ และตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการ พบว่าปัญหาของการให้บริการภายในสำนักงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการ เช่น การไม่ได้รับความเสมอภาคในการบริการ การบริการที่ล่าช้า และการใช้ภาษาที่ในการสื่อสารไม่ตรง

ทิพย์อักษร จันทรศิริ (2546 : 58-65) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลพรหมคีรีลพบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้ อัตราส่วนร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัย ด้านสังคมได้แก่ ประสบการณ์ในการรับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Montagu (1984 : 574) ประมวลผลงานวิจัยการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยการ ปกครองที่ได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ทำหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อม ความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถใช้ได้โดยปลอดภัยจากการควบคุมของส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้ ต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่อย่างใด

Day, Frederic and Boonlert Leopropai (1977 : 49-50) ได้วิจัยพฤติกรรมการ ใช้บริการสุขภาพอนามัยที่จังหวัดสุพรรณบุรี เดือนธันวาคม ค.ศ. 1977 โดยรวบรวมข้อมูลจาก 4 แห่ง คือ สถิติระดับอำเภอ 653 ราย ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 108 ราย การสำรวจในหมู่บ้าน 2110 ราย ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำเภอ และโรงพยาบาลประจำจังหวัด 271 ราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนเลือกใช้แหล่งบริการที่อยู่ใกล้ตัวมากที่สุดก่อน เมื่อมีอาการเจ็บป่วย มีเพียงส่วนน้อย ที่เข้ามาใช้ บริการในสถานบริการของรัฐในกรุงเทพฯ โดยไม่ใช้บริการของรัฐในท้องถิ่นก่อน เวลาที่ใช้ในการเดินทาง มีผลต่อผู้ใช้บริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ (อังกนิไพโรจน์ พานิชกุล, 2534 : 10)

Michael R. Fitzgerald and Robert F. Dunrant (1980 : 74) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ ของที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ กับความพึงพอใจ ที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัว แปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชน ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ ความยากจน และคนแก่มักถูกมอง ว่าต้นถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยภูมิหลัง ของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับ ความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้บริการ (พิเชษฐ สุดเดือน, 2544 : 29)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดดังนี้

1. ประเด็นในการสำรวจ มี 5 ประเด็น คือ

- 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 5) งานด้านสาธารณสุข

2. ประชากร

จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎร ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ณ เดือนสิงหาคม 2564 มีประชากรทั้งหมด 8,458 คน เป็นเพศชายจำนวน 4,148 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 4,310 คน มีครัวเรือนจำนวน 3,029 ครัวเรือน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565 จำนวนทั้งหมด 2,543 คน

3. กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565 จำนวนทั้งหมด 2,543 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 676 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธี Systematic Random Sampling ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 676 ชุด

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธี Systematic Random Sampling ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 676 ชุด



4. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

4.1 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนว ลิเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุมต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้ว ให้ตัดข้อความที่มีลักษณะกลางๆออก เพราะการวัดความพึงพอใจตามแบบของลิเคิร์ทนั้นข้อความที่เป็นกลางนั้นใช้ไม่ได้ (บุญเรียง ขจรศิลป์.2543 : 94)
5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหา ความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และสิ่งที่พึงพอใจในการขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ เป็นการถามถึงความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วยข้อมูลความพึงพอใจ



ในการให้บริการ 5 ด้านได้แก่ 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5) งานด้านสาธารณสุข

แบบสอบถามตอนที่ 2 นี้ในแต่ละข้อย่อยจะกำหนดข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ มาให้ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาข้อความที่ให้นั้นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการนั้นมากน้อยเพียงใด

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ประกอบด้วยสิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ และปัญหาในการให้บริการที่พบเห็น

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้ประเมินรวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565 จากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. คณะผู้ประเมินได้ลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลด้วยตนเอง
3. หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่รวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจมาแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าความถี่และร้อยละ
2. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกมาเป็นดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ประเมินได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเภทของการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนการรับบริการ และสิ่งที่พึงพอใจในการขอรับบริการ

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการใช้บริการทั้ง 5 ด้านได้แก่ 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5) งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ แยกตามงานและรายชื่อ

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช



4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และสิ่งที่พึงพอใจมากที่สุด

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของการขอใช้บริการ		
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	78	11.54
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	157	23.22
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	323	47.78
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	108	15.98
5. งานด้านสาธารณสุข	10	1.48
รวม	676	100.00
เพศ		
ชาย	275	40.68
หญิง	401	59.32
รวม	676	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	149	22.04
30 –39 ปี	192	28.40
40 –49 ปี	237	35.06
50 ปีขึ้นไป	98	14.50
รวม	676	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	291	43.05
สมรส	280	41.42
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	105	15.53
รวม	676	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยม /ไม่ได้เรียน	31	4.59
มัธยมศึกษาตอนต้น	87	12.87
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	45	6.66
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	89	13.17
ปริญญาตรี	389	57.54
สูงกว่าปริญญาตรี	35	5.18
รวม	676	100.00



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ	59	8.73
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	124	18.34
เกษตรกร	271	40.09
ค้าขาย / อาชีพอิสระ	122	18.05
นักเรียน / นักศึกษา	15	2.22
รับจ้างทั่วไป	31	4.59
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	25	3.70
ว่างงาน	29	4.29
รวม	676	100.00
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
1-5ครั้ง/ปี	287	42.46
6-10ครั้ง/ปี	225	33.28
11-15ครั้ง/ปี	104	15.38
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	60	8.88
รวม	676	100.00
สิ่งที่พึงพอใจมากที่สุด		
ขั้นตอนการให้บริการ	110	16.27
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	324	47.93
สิ่งอำนวยความสะดวก	117	17.31
ช่องทางการให้บริการ	125	18.49
รวม	676	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 676 คน จากผู้มารับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภท งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 47.78 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 23.22 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 15.98 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 และ งานด้านสาธารณสุข จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 ตามลำดับ



ผู้มาขอรับบริการ มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นหญิง 401 คน คิดเป็นร้อยละ 59.32 เป็นชาย 275 คน คิดเป็นร้อยละ 40.68

ผู้มาขอรับบริการที่เข้ามาใช้บริการ มากที่สุดอายุ 40 –49 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 35.06 รองลงมาคือ อายุ 30 –39 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 อายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 22.04 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 เป็นกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการน้อยที่สุด

ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 43.05 รองลงมา คือ สมรสแล้ว จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 41.42 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53

ผู้มาขอรับบริการจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 57.54 มากที่สุด รองลงมา คือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 13.17 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 5.18 และ ต่ำกว่ามัธยม /ไม่ได้เรียน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 4.59 น้อยที่สุด

ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 40.09 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 124 คน ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 18.05 รับราชการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 8.73 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 4.59 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.31ว่างงานจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 และอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการมาใช้บริการมากที่สุดคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 42.46 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 33.28 ต่อมา 11-15 ครั้ง/ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และสุดท้ายมากกว่า 15 ครั้ง/ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 8.88 ตามลำดับ

สิ่งที่ผู้มาขอรับบริการพึงพอใจมากที่สุดในการมาใช้บริการมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 47.93 รองลงมาคือช่องทางให้บริการ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 18.49 สิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 และขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 16.27 ตามลำดับ



4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์
ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ แยกตามด้านต่าง ๆ

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ				
ให้บริการ	4.81	0.38	96.21	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.36	96.53	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.40	95.64	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.38	96.28	มากที่สุด
รวม	4.81	0.38	96.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.17) เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.53) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.28) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.21) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ แยกตามงานด้านต่างๆ

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.42	95.10	มากที่สุด
2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	0.35	96.83	มากที่สุด
3.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	0.35	96.95	มากที่สุด
4.งานด้านโยธาฯ	4.83	0.37	96.64	มากที่สุด
5.งานด้านสาธารณสุข	4.76	0.40	95.30	มากที่สุด
รวม	4.81	0.38	96.17	มากที่สุด



จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานด้านต่างๆ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.17) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.95) มากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.83) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.64) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.30) และส่วนงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.10) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ แยกตามงานและรายชื่อ

1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ				
ให้บริการ	4.78	0.41	95.64	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	94.31	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.42	95.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.41	95.48	มากที่สุด
รวม	4.76	0.42	95.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.10) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 (ร้อยละ 95.64) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.48) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.75 (ร้อยละ 95.00) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.72 (ร้อยละ 94.31) ตามลำดับ



ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของแผนผังในการ แสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับ บริการอย่างเท่าเทียม	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
5. ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
รวม	4.78	0.41	95.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
ทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 (ร้อยละ 95.64) เมื่อ
พิจารณารายชื่อแล้วพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ
ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.67) รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่าง
เท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) และมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ
ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ด้านความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ และ
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม โดยทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.38) ตามลำดับ



ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.67	0.47	93.33	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและ พร้อมให้บริการ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน)	4.71	0.45	94.29	มากที่สุด
6. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	4.69	0.46	93.85	มากที่สุด
รวม	4.72	0.45	94.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 (ร้อยละ 94.31) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.38) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.29) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.85) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.33) ตามลำดับ



ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. ความพร้อมและความเพียงพอ ของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.67	0.47	93.33	มากที่สุด
2. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.64	0.48	92.73	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่ที่มีความเป็น ระเบียบ สะอาดและสะดวก	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
5. ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
6. ข่าวสารที่จำเป็นการจัดข้อมูลไว้ให้ ผู้ใช้บริการ	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
รวม	4.75	0.42	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 (ร้อยละ 95.00) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ร้อยละ 97.14) ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) ส่วนด้านที่เท่ากัน 2 ด้าน คือ ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และข่าวสารที่จำเป็นการจัดข้อมูลไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.38) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.64) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43) ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.33) และ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.64 (ร้อยละ 92.73) ตามลำดับ


ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. การให้บริการทางระบบ อินเทอร์เน็ต	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2. การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วย เคลื่อนที่	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
3. การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
4. การให้บริการของศูนย์บริการร่วม	4.67	0.47	93.33	มากที่สุด
5. การให้บริการในเวลาราชการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
6. มีช่องทางการให้บริการ หลากหลาย	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
รวม	4.77	0.41	95.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.48) เมื่อพิจารณารายชื่อแล้วพบว่า การให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.14) มากที่สุด รองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ด้าน คือ การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต และการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) ส่วนการมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.38) การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.75 (ร้อยละ 95.00) และการให้บริการของศูนย์บริการร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.74) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.33) ตามลำดับ



2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ				
ให้บริการ	4.81	0.39	96.22	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.27	98.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	96.91	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
รวม	4.84	0.35	96.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.83) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (ร้อยละ 98.37) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.91) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.22) และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	97.04	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.79	0.41	95.71	มากที่สุด
5. ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.64	0.45	94.29	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.88	0.33	97.50	มากที่สุด
รวม	4.81	0.39	96.22	มากที่สุด



จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.22) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.50) มากที่สุด รองลงมา คือ ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.04) ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.71) และ ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 94.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ	4.96	0.19	99.26	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.89	0.31	97.86	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.96	0.20	99.13	มากที่สุด
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็ม ใจและพร้อมให้บริการ	4.89	0.31	97.86	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ (ไม่รับสินบน)	4.90	0.30	97.93	มากที่สุด
6. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการ	4.91	0.29	98.18	มากที่สุด
รวม	4.92	0.27	98.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (ร้อยละ 98.37) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ความรู้ความสามารถในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96



(ร้อยละ 99.26) มากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 (ร้อยละ 99.13) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (ร้อยละ 98.18) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 97.93) ส่วนความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ และการพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.89 (ร้อยละ 97.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. ความพร้อมและความเพียงพอของ วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.82	0.39	96.36	มากที่สุด
2. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก	4.84	0.37	96.77	มากที่สุด
5. ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.38	96.43	มากที่สุด
6. การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ ผู้ใช้บริการ	4.85	0.36	96.92	มากที่สุด
รวม	4.85	0.36	96.91	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.91) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.00) มากที่สุด รองลงมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.00) การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.92) การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.77) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.43) และ ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.36) ตามลำดับ



ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต	4.71	0.45	94.17	มากที่สุด
2. การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วย เคลื่อนที่	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
3. การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
4. การให้บริการของศูนย์บริการร่วม	4.72	0.45	94.44	มากที่สุด
5. การให้บริการในเวลาราชการ	4.81	0.39	96.22	มากที่สุด
6. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
รวม	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.14) มากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) การให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.22) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) การให้บริการของศูนย์บริการร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.44) และการให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.17) ตามลำดับ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.87	0.32	97.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.31	97.68	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	95.97	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.35	96.76	มากที่สุด
รวม	4.85	0.35	96.95	มากที่สุด



จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านรายได้หรือภาษีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.95) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.68) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.41) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.76) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 95.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.86	0.34	97.25	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของแผนผังในการแสดง ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	96.98	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับ บริการอย่างเท่าเทียม	4.93	0.26	98.51	มากที่สุด
5. ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	4.88	0.32	97.69	มากที่สุด
รวม	4.87	0.32	97.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.41) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน 4.94 (ร้อยละ 98.80) มากที่สุด รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.93 (ร้อยละ 98.51) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.69) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.25) ความชัดเจน



ของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.85 (ร้อยละ 96.98) และความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.76 (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.91	0.29	98.21	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.27	98.46	มากที่สุด
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ	4.92	0.27	98.46	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน)	4.77	0.42	95.45	มากที่สุด
6. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	4.88	0.33	97.50	มากที่สุด
รวม	4.88	0.31	97.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.68) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านที่เท่ากันและมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (ร้อยละ 98.46) มากที่สุด รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (ร้อยละ 98.21) การพูดจาสุภาพเรียบร้อยยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.00) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.50) และด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.45) ตามลำดับ


ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. ความพร้อมและความเพียงพอของ วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.80	0.40	94.44	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.82	0.39	96.36	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก	4.79	0.41	95.71	มากที่สุด
5. ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.42	95.47	มากที่สุด
6. การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ ผู้ให้บริการ	4.81	0.39	96.30	มากที่สุด
รวม	4.80	0.40	95.97	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.97) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.36) มากที่สุด รองลงมา คือ การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.30) ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.71) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.47) และ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 94.44) ตามลำดับ


ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. การให้บริการทางระบบ อินเทอร์เน็ต	4.80	0.40	95.91	มากที่สุด
2. การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วย เคลื่อนที่	4.90	0.30	98.04	มากที่สุด
3. การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.90	0.30	97.97	มากที่สุด
4. การให้บริการของศูนย์บริการร่วม	4.72	0.45	94.44	มากที่สุด
5. การให้บริการในเวลาราชการ	4.94	0.23	98.86	มากที่สุด
6. มีช่องทางการให้บริการ หลากหลาย	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
รวม	4.84	0.35	96.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.76) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า การให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (ร้อยละ 98.86) มากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.04) การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 97.97) การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.91) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.38) และการให้บริการของศูนย์บริการร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.44) ตามลำดับ



4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ				
ให้บริการ	4.83	0.37	96.65	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.37	96.52	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.39	96.07	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.33	97.33	มากที่สุด
รวม	4.83	0.37	96.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.64) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.33) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.65) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.52) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.07) ตามลำดับ



**ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.88	0.33	97.50	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของแผนผังในการ แสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับ บริการอย่างเท่าเทียม	4.79	0.41	95.83	มากที่สุด
5. ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.79	0.41	95.79	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	4.89	0.31	97.78	มากที่สุด
รวม	4.83	0.37	96.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราชว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.65) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.78) มากที่สุด รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.88 (ร้อยละ 97.50) ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.00) ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.83) และความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.79 (ร้อยละ 95.79) ตามลำดับ



ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.81	0.39	96.25	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.34	97.27	มากที่สุด
4.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและ พร้อมให้บริการ	4.88	0.33	97.50	มากที่สุด
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน)	4.79	0.41	95.79	มากที่สุด
6.จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	4.71	0.45	94.29	มากที่สุด
รวม	4.83	0.37	96.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
ทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานด้านโยธา การขอ
อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.52)
สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.00) มากที่สุด รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อม
ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.50) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.27) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81
(ร้อยละ 96.25) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ
95.79) และ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.29) ตามลำดับ



ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
1.ความพร้อมและความเพียงพอของ วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.67	0.47	93.33	มากที่สุด
2.คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.79	0.41	95.79	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด
4.การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด
5.ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.36	96.84	มากที่สุด
6.การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ ผู้ใช้บริการ	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
รวม	4.80	0.39	96.07	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.07) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.14) มากที่สุด รองลงมา คือข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.84) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และการจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.83 (ร้อยละ 96.67) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.79) และ ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.33) ตามลำดับ



ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต	4.85	0.36	96.92	มากที่สุด
2.การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วย เคลื่อนที่	4.87	0.34	97.33	มากที่สุด
3.การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
4.การให้บริการของศูนย์บริการร่วม	4.81	0.39	96.25	มากที่สุด
5.การให้บริการในเวลาราชการ	4.94	0.24	98.75	มากที่สุด
6.มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
รวม	4.87	0.33	97.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.33) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า การให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (ร้อยละ 98.75) มากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.60) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.33) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.14) การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.92) การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ และการให้บริการของศูนย์บริการร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.25) ตามลำดับ



5. งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ				
ให้บริการ	4.76	0.40	95.15	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.39	95.76	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.42	94.24	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.38	96.05	มากที่สุด
รวม	4.76	0.40	95.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.30) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.05) มากที่สุด รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.76) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.15) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.67	0.47	93.33	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของแผนผังในการ แสดงขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับ บริการอย่างเท่าเทียม	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
5. ความชัดเจนในการแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	4.00	0.00	80.00	มากที่สุด
รวม	4.69	0.16	93.89	มากที่สุด



จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.89) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม และความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 5.00 (ร้อยละ 100.00) มากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.33) ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (ร้อยละ 90.00) และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (ร้อยละ 80.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
2.การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.47	93.33	มากที่สุด
4.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และพร้อมให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ (ไม่รับสินบน)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
6.จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
รวม	4.78	0.25	95.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.56) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 5.00 (ร้อยละ 100.00) มากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.33) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และการพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.ความพร้อมและความเพียงพอของ วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
2.คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
4.การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
5.ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
6.การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ ผู้ใช้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
รวม	4.67	0.33	93.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.33) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 5.00 (ร้อยละ 100.00) มากที่สุด รองลงมาคือ ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และการจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
2.การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วย เคลื่อนที่	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
3.การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
4.การให้บริการของศูนย์บริการร่วม	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
5.การให้บริการในเวลาราชการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
6.มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
รวม	4.67	0.33	93.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุขความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า การให้บริการในเวลาราชการ และมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 5.00 (ร้อยละ 100.00) มากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต การให้บริการนอกสถานที่/ หน่วยเคลื่อนที่ การให้บริการนอกเวลาราชการ และการให้บริการของศูนย์บริการร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.50 (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

4.3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวบรวมข้อมูลมาจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 676 ชุด ผู้สำรวจสามารถสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะดังกล่าวจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอเป็นประเด็นดังนี้

ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

1. ควรมีการซ่อมแซมถนนหนทาง ซึ่งพบว่ามีถนนหลายสายที่ยังเป็นหลุม เป็นบ่อ และควรมีการตัดตกแต่งกิ่งไม้ตามถนนในซอยด้วย
2. ควรมีการบริหารจัดการน้ำประปา ที่มีสีขุ่น บางครั้งน้ำไม่ใสสะอาด ไม่สามารถนำมาบริโภคได้ และในบางครั้งน้ำก็ไม่ไหล หรือไหลไม่ตลอดทั้งวัน
3. ควรมีการแก้ไขปัญหาหลอดไฟฟ้าที่เสีย และความสว่างยังไม่เพียงพอ
4. ควรส่งเสริมเรื่องอาชีพให้แก่ประชาชนในการสร้างรายได้ให้มากขึ้น
5. ควรมีเสียงตามสายทุกจุดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทาง องค์การบริหารส่วนตำบลทอน



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ตลอดจนการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ต่อไป โดยการประเมินครั้งนี้ ดำเนินการโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามครบทั้งหมด และได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ จากการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของ การตอบแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์ โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้



สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

ตารางที่ 29 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็น 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.42	95.10	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.41	95.64	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	94.31	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.42	95.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.41	95.48	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	0.35	96.83	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	96.22	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.27	98.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	96.91	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	0.35	96.95	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.32	97.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.31	97.68	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	95.97	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.35	96.76	มากที่สุด
4) งานด้านโยธา ฯ	4.83	0.37	96.64	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.37	96.65	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.37	96.52	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.39	96.07	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.33	97.33	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.76	0.40	95.30	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.40	95.15	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.39	95.76	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.42	94.24	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.38	95.05	มากที่สุด
รวม	4.81	0.38	96.17	มากที่สุด



จากตารางที่ 29 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.17) เมื่อพิจารณาจากแต่ละด้าน พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.95) มากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.83) งานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.64) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.30) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.10) ตามลำดับ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ด้านต่าง ๆ

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ				
ให้บริการ	4.81	0.38	96.21	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.36	96.53	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.40	95.64	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.38	96.28	มากที่สุด
รวม	4.81	0.38	96.17	มากที่สุด

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวม จากตารางที่ 30 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.21) แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในภาพรวม จากตารางที่ 30 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.53) แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และพร้อมให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ



ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวม จากตารางที่ 30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.64) แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพ และทันสมัย มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งมีการจัดการสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด และสะดวก โดยมีข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ในภาพรวม จากตารางที่ 30 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.28) แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ดังนี้ การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต การให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่ การให้บริการของศูนย์บริการร่วม การให้บริการนอกเวลาราชการและการให้บริการในเวลาราชการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวบรวมข้อมูลมาจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 676 ชุด ผู้สำรวจสามารถสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะดังกล่าวจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอเป็นประเด็นดังนี้

ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

1. ควรมีการซ่อมแซมถนนหนทาง ซึ่งพบว่ามีถนนหลายสายที่ยังเป็นหลุม เป็นบ่อ และควรมีการตัดตกแต่งกิ่งไม้ตามถนนในซอยด้วย
2. ควรมีการบริหารจัดการน้ำประปา ที่มีสีขุ่น บางครั้งน้ำไม่ใสสะอาด ไม่สามารถนำมาบริโภคได้ และในบางครั้งน้ำก็ไม่ไหล หรือไหลไม่ตลอดทั้งวัน
3. ควรมีการแก้ไขปัญหาหลอดไฟฟ้าที่เสีย และความสว่างยังไม่เพียงพอ
4. ควรส่งเสริมเรื่องอาชีพให้แก่ประชาชนในการสร้างรายได้ให้มากขึ้น
5. ควรมีเสียงตามสายทุกจุดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบล



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพลส (1989).
- กิตตินันท์ อรรถภท. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของนายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี, จังหวัดอุบลราชธานี.
- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการการตำรวจชั้นประทวน ใน เขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น, จังหวัดขอนแก่น.
- จรัสศักดิ์ ชำนาญศักดิ์. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนในเทศบาล เมืองลพบุรี, จังหวัดลพบุรี.
- ธีระ อัครมาส. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนในเทศบาล เมืองนราธิวาส, จังหวัดนราธิวาส.
- ประดับ นวลละออง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา, จังหวัดยะลา.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี, จังหวัดปัตตานี.
- ไพศาล สำราญทรัพย์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้งสุขาภิบาล.
- พระราชบัญญัติกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535.
- พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย ปกครองอำเภอแกลง จังหวัดระยอง, จังหวัดระยอง.
- ภักดี แก้วคุณ. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร : ศึกษา เฉพาะกรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี, จังหวัดอุบลราชธานี.
- ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532.



บรรณานุกรม (ต่อ)

วรกรณ์ ทวีวุฒิทรัพย์และคณะ. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลอานันทมหิดล, กรุงเทพฯ.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

ศุภรักษ์ เส็มหมัด. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา, จังหวัดยะลา.

สถาพร สุดเสนาะ. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดปทุมธานี.

สวาท หน่อจันทร์. (2543). ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการบริการการเยี่ยมหรือติดต่อผู้ต้องขังเรือนจำ กลางอุบลราชธานี, จังหวัดอุบลราชธานี.

สุภชัย คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี, จังหวัดอุบลราชธานี.

อรรพล ครุฑเวช. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี, จังหวัดอุบลราชธานี.

อร่ามสัมพันธ์วงศ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี, จังหวัดอุบลราชธานี.

ภาษาต่างประเทศ

DAY, FREDERICK A. & BOONLERT LEOPRAPAI – Patterns of Health Upcountry Thailand: A Report of the Research Project on “the Effect of Location on Family Planning/Health Facility Use”

Gillmer, Thomas C. (1965). Working watercraft – A Survey of the Surviving Local

Harris G.Mongtagu, Comparative Local Government (Great Britain : William. Brendon and Son Ltd.,(1984) 574.

Herzberg, Frederick. (1959). The motivation to Work, New York, John Wiley and Sons

Michael R. Fitzgerald and RodertF.Durant.1 9 8 0 “CitiZrn Evaluations and Urdan Management: Service Delivery in an Era of Protest”PjblicAdminstration Peviuw, 40(6): 588-594

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

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



เว็บไซต์

กรรณก ศรีนวลจันทร์.2554. (ออนไลน์) แหล่งที่มา : <http://www.nakhonsithammarat.go.th>.

10 กันยายน 2565

ปานนท์ จันทร์แก้ว.2552. (ออนไลน์) แหล่งที่มา : <http://www.wikipedia.go.th>.

10 กันยายน 2565



ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์
อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน
ในการตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์
เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการ และพัฒนาองค์กร
โดยข้อมูลที่ได้จะทำการแปรผลเป็นรายการกลุ่มโดยจะไม่กระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการใช้บริการ

- 1) งานด้านการศึกษา
 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 4) งานด้านรายได้หรือภาษี
 5) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

3. อายุ 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 30-39 ปี
 3) 40-49 ปี 4) 50 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าระดับมัธยม/ไม่ได้เรียน 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
 5) ระดับปริญญาตรี 6) สูงกว่าปริญญาตรี



6. อาชีพ
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) รับราชการ | <input type="checkbox"/> 2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| <input type="checkbox"/> 3) เกษตรกร/ประมง | <input type="checkbox"/> 4) ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| <input type="checkbox"/> 5) นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 6) รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | <input type="checkbox"/> 8)ว่างงาน |

7. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 1-5 ครั้ง/ปี | <input type="checkbox"/> 2) 6-10 ครั้ง/ปี |
| <input type="checkbox"/> 3) 11-15 ครั้ง/ปี | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 15 ครั้ง/ปี |

8. สิ่งที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดในการมารับบริการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ขั้นตอนการให้บริการ | <input type="checkbox"/> 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> 3) สิ่งอำนวยความสะดวก | <input type="checkbox"/> 4) ด้านช่องทางการให้บริการ |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับการใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม					
1.5 ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.6 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
2.2 การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และพร้อมให้บริการ					
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน)					
2.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ					



ความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ					
3.2 คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ					
3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
3.4 การจัดการสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด และสะดวก					
3.5 ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.6 การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต					
4.2 การให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่					
4.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ					
4.4 การให้บริการของศูนย์บริการร่วม					
4.5 การให้บริการในเวลาราชการ					
4.6 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

1. สิ่งที่ท่านประทับใจในการให้บริการ

.....

.....

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการที่พบเห็น

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ประมวลภาพกิจกรรม





การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

