



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง
อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดย

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ

เทศบาลตำบลซาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

กันยายน 2565

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนม โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กับเทศบาลตำบลซาง อำเภอลำดวน จังหวัดบึงกาฬ โดยเน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชนนอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของบุคลากรเทศบาลตำบลซางที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษานี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรและประชาชนในเขตพื้นที่บริการต่อไป

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยนครพนม

กันยายน 2565

ภาคผนวก

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
วัตถุประสงค์	2
เป้าหมาย	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	2
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลซาง	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57
กรอบแนวคิดการประเมิน	59
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
วิธีการศึกษา	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือในการศึกษา	62
การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ	64
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ	66
ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม	74
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	75
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
ประมวลภาพโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลซาง	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	64
จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลตำบลซาง	
ตารางที่ 2	66
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาลตำบลซาง	
ตารางที่ 3	67
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	
ตารางที่ 4	68
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	
ตารางที่ 5	70
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
ตารางที่ 6	71
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 7	73
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตารางที่ 8	74
ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง	



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลซาง อำเภอสองแคว จังหวัดบึงกาฬ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง อำเภอสองแคว จังหวัดบึงกาฬ ใน 5 ภารกิจ ต่อไปนี้

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.76	.636	95.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.80	.602	96.00	มากที่สุด
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	.533	95.60	มากที่สุด
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	.559	96.80	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	.625	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.80	.612	96.00	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง อำเภอสองแคว จังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน	คะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	√
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4	

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน	คะแนนที่ได้
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1	
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0	

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลชาวอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลชาว และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของเทศบาลตำบลชาว ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลชาว จำนวน 8,895 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจของเทศบาลตำบลชาว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจำแนกตามรอบการให้บริการ 4 ด้าน

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่นการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือไลน์ เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ทุกหน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำเนินการตามบทบาทภารกิจขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุดในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อราชการของประชาชน ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัย ลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน สร้างมาตรการทางสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างฐานข้อมูลชุมชน ความมั่นคงทางอาหารของครัวเรือน พัฒนาศักยภาพเกษตรกรรุ่นใหม่ พัฒนาตลาดชุมชนท้องถิ่น พัฒนาส่งเสริมอาชีพรองรับแรงงานคืนถิ่น นำเศรษฐกิจพอเพียงส่งเสริมในชุมชน สร้างช่องทางการตลาดออนไลน์ ชุมชน เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนเพื่อรับมือกับโรคระบาดและโรคอุบัติใหม่ สร้างวิถีใหม่ของชุมชนเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคล เป็นต้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

บทบาทและภารกิจภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมี กลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในทุกขั้นตอน สิ่งเหล่านี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินโครงการให้สอดคล้องต่อ กรมการปกครองที่ตั้งมาตรฐาน ตัวแบบที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการที่ดี และเพื่อ กระจายอำนาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ ที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐ จะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ใน มาตรา 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้ เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282 - 290 ได้บัญญัติให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, หน้า 257 -265) ซึ่งรัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น ได้ด้วยตนเอง จากเจตนารมณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ ใกล้ชิดประชาชน มีภารกิจเพื่อการบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์บำรุงสุข ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรขององค์กรในทุกๆ ด้าน เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ซึ่งจากการปฏิรูประบบราชการ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานราชการ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดยหนึ่ง มิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของ การให้บริการสาธารณะ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตาม คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลา

ปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน และได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการ การบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อ บริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องปฏิบัติตามภารกิจเพื่อให้การบริหาร จัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกัน พัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจในครั้งนี้จะ ดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการบริการ นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อน ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มี การประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา การบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชาว อำเภอลำปาง จังหวัดบึงกาฬ โดยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ
- 1.2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
- 1.2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 เป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลชาว อำเภอลำปาง จังหวัดบึงกาฬ

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลซาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบึงกาฬ ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

1.4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นและองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลซาง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้โอนภารกิจ คือ โครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนและส่งเสริม การพาณิชย์และการท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากร มากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความไม่ประหยัดในเชิงขนาด (Diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่ จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กร หรือสถาบันที่อยู่นอก ศูนย์กลางออกไป

1.1 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2546) มีดังต่อไปนี้

1.1.1 การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน ภายในท้องถิ่น โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และ วิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ ยืดหยุ่น คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการ

และแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย

1.1.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

1.1.3 สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นหรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเข้มแข็งของเมืองในหมู่ประชาชน

1.1.4 สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

1.1.5 ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

1.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ซึ่งหลักในการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีอิสระ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมบริหารตนเองได้

อุทัย หิรัญโต (2523) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2526) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และเกิดองค์การของรัฐที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตาม

1.3 หลักการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากรหรือขนาดพื้นที่ มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา คือเป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น งานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง งานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น และงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดี

เท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจํานำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

1.5 องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523) ได้กำหนดองค์ประกอบในระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

1.6 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ สนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยงบประมาณเป็นหลัก หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรื้อบริการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า

3. เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกัน การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

1.7 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.7.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิ และหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

1.7.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

1.7.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

1.7.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

1.7.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

1.7.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

2. แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น

2.1 ความหมาย

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน^[1] อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

2.2 รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะ

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

2.2.1 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจาย

อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการ สาธารณะท้องถิ่น ปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมี กฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอน ได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐ ยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจ ให้บริการสาธารณะที่กฎหมาย กำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจ เดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ ดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วย ตนเองในฐานะ หน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้ เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตาม เงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนิน การแทนแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อ ได้เปรียบเพราะช่วย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระ การจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ ภายใต้การกำกับดูแลของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับ มอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้ อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับ ดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบ ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัด บริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

2.2.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การ จัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภท หนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย มายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถ จัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามี กิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของ 47 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์ อย่างยิ่ง ก็ให้ จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพ เป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหาร

ประกอบด้วย ผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะ กระทำได้ก็แต่โดยตราเป็น พระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนด อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการ ให้ ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สิน ไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการ ส่วนท้องถิ่นอื่นได้ โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการ บริหารประกอบด้วยผู้แทนของ กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และ ราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้ง สหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราช กฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุ วิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมือง พัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำกิจการใดอันอยู่ ภายใต้อำนาจหน้าที่ เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุ ชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและ การดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็น พระ ราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำ กิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้ แผนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบ สหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัย ความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์ สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อ ประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือ มีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่ คุ่มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนิน การเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ ร่วมกัน จัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบ สำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ ตามกฎหมายขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความ ร่วมมือกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทาง ธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ มีข้อได้เปรียบในการช่วยให้

การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุน จากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การ เติมน้ำมันรถประจำทางมีเส้นทางรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถ ระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิด การใช้รถดับเพลิงและการเติมน้ำมันรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

2.2.4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดย ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัย การว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่ารวมถึงการจ้างทำของและการ รับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้าง ลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่า ด้วยค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบ และ ควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงิน ค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่ เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไป ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่า ด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535

2.2.5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานใน รูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และ กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำ ได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนใน กิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การ ดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้

เอกชน ร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินงาน พานิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ

2.3 ประเภทบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

ประเทศไทยกำหนดอำนาจหน้าที่การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในกฎหมายหลายฉบับ เช่น รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยที่การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้ แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยเพื่อให้พัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจอีกด้วย ต่อมา รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 มาตรา 283 ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่เป็นการเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับ การพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม นอกจากนี้ กฎหมายได้ได้ระบุอำนาจหน้าที่และประเภทบริการ สาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้ในกฎหมาย 2 ประเภท ได้แก่

2.3.1 ประเภทบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดประเภทบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตาราง 4 ได้แก่ 1) ประเภท 58 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทที่ 3 บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 27 2) ประเภทบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 16 3) ประเภท บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามมาตรา 18 และ 4) ประเภท บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทอื่นที่อาจถูกจัดตั้งในอนาคตตามมาตรา 19 นอกจากนี้ในกฎหมาย มาตรา 30 กำหนดให้มี แผนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการ ถ่ายโอนภารกิจทำให้บริการสาธารณะแต่ละประเภทที่รัฐ ดำเนินการในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนด 1) ภารกิจที่เป็นการดำเนิน การค้าซ้ช้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี 2) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการ ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี และ 3) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จ

สิ้นภายในสี่ปี ดังนี้ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542)

- 1) เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหาร ส่วนตำบล (มาตรา 16)
 1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
 3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และ ที่จอดรถ
 4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ 5. การสาธารณสุขการ 6. การส่งเสริมการฝึก และประกอบอาชีพ
 7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
 8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 9. การจัดการศึกษา
 10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่ อยู่อาศัย
 13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 14. การส่งเสริมกีฬา
 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
 16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง
 18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
 19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษา พยาบาล
 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
 24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จาก ป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 28. การควบคุมอาคาร
 29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและ สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
 31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 2) องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (มาตรา 17)
1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการ จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรี กำหนด
 2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น
 3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 6. การจัดการศึกษา
 7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
 8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนา ท้องถิ่น
 9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
 10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
 11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
 12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
 13. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
 14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจาก สหการ
 16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรม อันดีงามของท้องถิ่น
 19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
 21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
 22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
 24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกัน ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
 26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด

29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3) กรุงเทพมหานคร (มาตรา 18)

มาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัด ระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

4) องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (มาตรา 19)

มาตรา 19 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมาย กำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของ ตนเองตามมาตรา 16 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา 16 และมาตรา 17

2.3.2 ประเภทบริการสาธารณะในพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันมีการกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะตามประเภทที่ กฎหมายกำหนดในตาราง 5 ดังนี้ 1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 2) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 3) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วน จังหวัด พ.ศ. 2540 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และ 5) พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ดังนี้

1) องค์การบริหาร ส่วนตำบล (พระราชบัญญัติ สภาตำบลและ องค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 66, 67 และ 68)

1.1 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่ สาธารณะ รวมทั้ง กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรร งบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัด ทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้น้ำและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้น้ำและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้น้ำและบำรุงสถานที่ประชุม การ กีฬา การพักผ่อน หย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้น้ำและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

2) เทศบาล (พระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 20, 51, 53, 54, 56)

2.1 เทศบาลตำบล

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายทุกเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้อง ทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำ กิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์

2.2 เทศบาลเมือง

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามทีระบุไว้ในมาตรา 50
2. ให้น้ำสะอาดหรือการประปา
3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อ ท้องถิ่น –

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุข
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์ 66 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทบริการสาธารณสุข

2.3) เทศบาลนคร

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำใน เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามทีระบุไว้ในมาตรา 53 (กิจการของเทศบาล เมือง)
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรมหอพัก และสถานบริการอื่น
5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และ ที่จอดรถ
7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว
9. เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้ (กิจการของเทศบาลเมือง)

3) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (พระราชบัญญัติ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด

พ.ศ.2540 มาตรา 45)

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ ประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภา ตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
8. ทำบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วน ท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ กิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วม กันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
10. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง

4) เมืองพัทยา (พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหาร ราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 62) ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย เมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการในเขตเมืองพัทยาในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อย
2. การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรธรรมชาติ

3. การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
4. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
5. การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุง แหล่งเสื่อมโทรม
6. การจัดการจราจร 7. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
ของบ้านเมือง
8. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย
9. การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ
11. การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่าย อาหาร โรงแรมหรศพ
และสถานบริการอื่น
12. การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว
13. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
ของท้องถิ่น
14. อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของ เทศบาลนครหรือของ
เมืองพัทยา

5) กรุงเทพมหานคร (พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 89) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายอื่น ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจ หน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องดัง ต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ตามข้อ บัญญัติ
กรุงเทพมหานครและตาม กฎหมายอื่นที่กำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
2. การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด
3. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง
5. การผังเมือง
6. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ
7. การวิศวกรรมจราจร
8. การขนส่ง
9. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่ จอดรถ
10. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

11. การควบคุมอาคาร
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
14. ทวิ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 69 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
15. การสาธารณสุขปศุสัตว์
16. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
17. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
18. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
19. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
20. การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยในโรงแรมสรรพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ
21. การจัดการศึกษา
22. การสาธารณสุขการ
23. การสังคมสงเคราะห์
24. การส่งเสริมการกีฬา
25. การส่งเสริมการประกอบอาชีพ
26. การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร
27. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่ คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุเป็น หน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
28. บรรดาอำนาจหน้าที่ใด ซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคจะมอบให้กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติก็ได้ โดยให้ทำเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎ กระทรวง ข้อบังคับหรือประกาศ แล้วแต่กรณี ในกรณี ที่ทำเป็นข้อบังคับหรือประกาศต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ที่มา: 1) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 2) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 5) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 (อ้างถึงในวุฒิสาร ตันชัย,2559)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึง สามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ และหากแยกเป็นคำ พึง หมายถึง ควร ซึ่งเป็นคำช่วยกริยาอื่น และ พอ หมายถึง เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ความพึงพอใจนั้นจึงเป็นทัศนคติเชิงนามธรรม ซึ่งไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การแสดงออกถึงความพึงพอใจนั้นค่อนข้างที่จะสลับซับซ้อน แต่อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีการวัดความพึงพอใจโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Oliver (2010) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่า เป็น ความรู้สึกของลูกค้าที่ แสดงออกมาเมื่อสินค้าหรือบริการเป็นไปตามการคาดหวังของลูกค้า และใช้ใน 9 การตัดสินว่า คุณลักษณะของสินค้าและบริการ หรือตัวสินค้าและบริการเองนั้น สามารถที่จะทำให้ ลูกค้าพอใจได้ ระดับใด ซึ่งรวมไปถึงระดับที่ต่ำหรือสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้

วรุณ (1984) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสอง คำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็น สภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2543) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของ คนที่เราสัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลง พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2530) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อบอุ่น มีเมตตาริฉิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์การและเพื่อคุณธรรม

ความสุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรูส์ (อ้างถึงใน สุรินทร์ บุญวิโรตม, 2543) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สุนันท์ บุญวโรตม (2543) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2541 : หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

ความสำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอทเลอร์ (Kotler, 2000) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งมีอยู่ 2 ประการ คือ

1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมนอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งโดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้านั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว โดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่นๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหาดูแลเอาใจใส่เฉพาะรายให้กับลูกค้า

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

3. การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถทำได้ 7 วิธี ดังนี้

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) กล่าวว่า การบริการประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

3. กระบวนการและกิจกรรม

4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดการบริการข้างต้นแสดงว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้านั้นคือเป้าหมายของการบริการ และการจะวัดเป้าหมายนั้นจะต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการ ต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การปฏิบัติในการให้บริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2546)

ข้อควรคำนึงในการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่นผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาดบางคนก็เสียอกเสียใจตื้ออกซกหัวฟุมพายน้ำตาแต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้รับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตนวิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบากการที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกคนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจหากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญจึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้าเตือนอยู่เสมอว่าการให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลยเพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่อยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. ใช้กิริยาวาจาไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมการให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการการบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

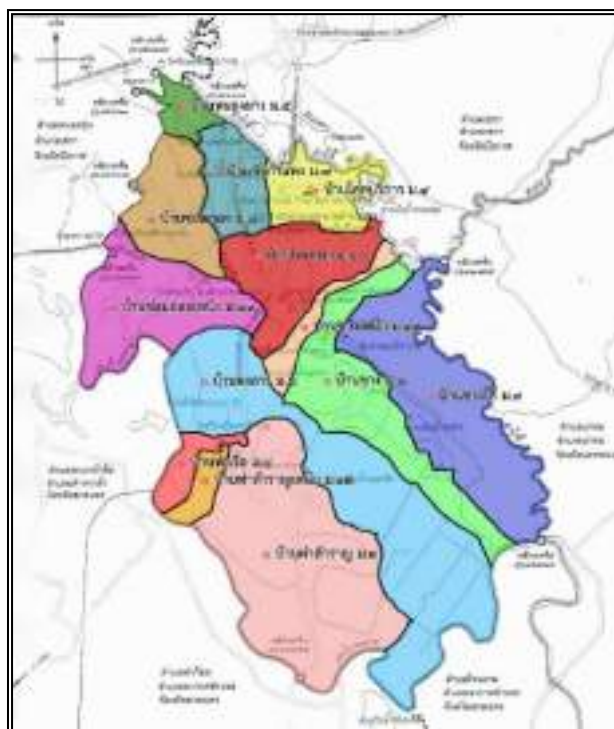
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลชาง

ส่วนที่ 1

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน



ประวัติความเป็นมาบ้านชาง

บ้านชางเป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ในอำเภอเซกา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดบึงกาฬ บ้านชางในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ต้นตระกูลของคนบ้านชางย้ายมาจากอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี กว่าสองร้อยปีมาแล้วปู่ไชยราชได้ นำครอบครัวกลุ่มหนึ่งเดินทางมาทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อ

เสาะหาดินแดนที่อุดมสมบูรณ์สำหรับการตั้งรกรากใหม่ในเวลานั้นยังไม่มีรถหรือแม้แต่ถนนสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศจึงต้องใช้วัวเทียมเกวียน

ในการบรรทุกสิ่งของเพื่อออกเดินทางการเดินทางเดินเท้าไปตามทางเดินในป่าเป็นเวลานานทำให้ทั้งคนและวัวเหนื่อยล้า ต้องหยุดพักตามแนวป่าเพื่อให้วัวกินหญ้าในตอนบ่ายทุกวัน และพักค้างคืนที่นั่นจนถึงวันรุ่งขึ้น วันแล้ววันเล่า หลังจากข้ามเขาใหญ่ก็ถึงปากช่อง ผ่านนครราชสีมา บ้านไผ่ วาริชภูมิ วานรนิวาส ในเขตจังหวัดสกลนคร เมื่อถึงตอนเหนือของลำน้ำกุดซางก็สร้างบ้านเรือน เป็นอันสิ้นสุดการเดินทางอันยาวนานเดินทางไกลหกร้อยกิโลเมตร อีกสองสามปีต่อมา ครอบครัวจากบ้านสามผง บ้านขามเปี้ย บ้านไชยบุรี ในจังหวัดนครพนมได้ย้ายมาอยู่ด้วยกัน พวกเขาก็ตั้งชื่อหมู่บ้านว่า “บ้านซาง” ตามชื่อลำน้ำ ผู้ใหญ่บ้านคนแรกชื่อ “ขุนซางสรายุทธราชฤทธิ์” คนบ้านซางกลุ่มนี้คือต้นตระกูล ทองแดง มีตพะมา มหานิล พรหมจันทร์ ชัยบัณฑิตย์ สิงห์ฮ้อย เสนาอินทร์ และ บุญนาง... (ที่มา : จากหนังสือตำนานแห่งบ้านซาง. ครูยุพยง หอมแพน)

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลซาง

สภาตำบลซางได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลซาง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538

การจัดตั้งเทศบาลตำบลซาง

เทศบาลตำบลซางได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลซาง เป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2554 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2554 ตั้งอยู่ตอนใต้ของอำเภอเซกา มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ ที่สำคัญและเป็นแหล่งอาหารทางธรรมชาติ 3 สาย คือ

- กุดซาง ตั้งอยู่ในบ้านซาง หมู่ 1 บ้านซางใต้ หมู่ 9 บ้านดงสาร หมู่ 6 บ้านโนนสง่า หมู่ 10 และ บ้านซางเหนือ หมู่ 13

- ลำน้ำสงคราม เป็นลำน้ำกั้นระหว่างจังหวัดบึงกาฬและจังหวัดสกลนครไหลผ่าน บ้านช่อมกอก หมู่ 3 บ้านช่อมกอกเหนือ หมู่ 11 บ้านท่าเรือ หมู่ 8 บ้านท่าสำราญ หมู่ 2 บ้านท่าสำราญเหนือ หมู่ 12 บ้านซางใต้ หมู่ 9 และบ้านดงสาร หมู่ 6

- ลำน้ำอี เป็นเส้นกั้นอาณาเขต ระหว่างตำบลเซกา กับตำบลซางและเป็นลำน้ำกั้นระหว่างจังหวัดบึงกาฬและจังหวัดนครพนม ไหลผ่านบ้านหนองยาง หมู่ 5 บ้านสันกำแพง หมู่ 7 บ้านโคกบริการ หมู่ 4 บ้านโนนสง่า หมู่ 10 บ้านซางเหนือ หมู่ 13 บ้านซางใต้ หมู่ 9 และบ้านซาง หมู่ 1

เนื้อที่

ตำบลซาง มีเนื้อที่ประมาณ 137.73 ตารางกิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดกับ ตำบลหนองทุ่ม และตำบลเซกา จังหวัดบึงกาฬ
ทิศใต้	ติดกับ ตำบลท่าก๊อ ตำบลโพพงาม อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	ติดกับ ตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันตก	ติดกับ ตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มีลักษณะอากาศจัดอยู่ในจำพวกฝนแล้งร้อนและแห้งแล้ง(ธันวาคม-มกราคม) ในฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ อุณหภูมิจะเริ่มลดในเดือนพฤศจิกายนและต่ำสุดในเดือนช่วงธันวาคมถึงเดือนมกราคม ในช่วงเดือนมีนาคมถึงพฤษภาคมเป็นฤดูเปลี่ยนมรสุมเหนือ อุณหภูมิจะลดลงอย่างรวดเร็วในเดือนมีนาคมและร้อนจัดในเดือนเมษายน ในฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้(มิถุนายน-กรกฎาคม) อุณหภูมิโดยทั่วไปจะลดลงในเดือนตุลาคมเป็นฤดูเปลี่ยนมรสุมใต้ อุณหภูมิจะเริ่มลดลงจนอากาศหนาวเย็น

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายและดินทราย การปลูกพืชจะทำให้ได้ผลผลิตต่ำ การเกษตรประเภทต้องการน้ำน้อย เนื่องจากเก็บกักน้ำไม่ได้ เช่น มันสำปะหลัง อ้อย พริก และข้าวโพด

ปัญหาทรัพยากรดินและที่ดินที่พบ คือ ปัญหาความเสื่อมโทรมของดินที่เกิดจากสาเหตุของลักษณะต้นกำเนิดดินของแต่ละพื้นที่ที่ไม่สามารถนำมาปลูกพืชได้ หรือได้ผลผลิตน้อย และที่สำคัญเกษตรกรทำการเกษตรโดยขาดการบำรุงดินให้มีคุณภาพดีอยู่เสมอ

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลซาง มีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ ลำห้วยสายซาง แม่น้ำสงคราม แม่น้ำอี้อ ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ได้แก่ ปัญหาการตื้นเขินของแหล่งน้ำ

1.6 ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ปัจจุบันพื้นที่ป่าไม้ถูกทำลายเปลี่ยนสภาพเป็นป่าเสื่อมโทรม และใช้เป็นพื้นที่ทำกินของราษฎร ซึ่งถูกเปลี่ยนสภาพเป็นพื้นที่ทำนาและปลูกพืชไร่จนหมดสภาพป่าไม้ทำให้เกิดการพังทลายของดิน ฤดูฝนเกิดปัญหาน้ำท่วมในบางพื้นที่ และเกิดความแห้งแล้งในฤดูแล้ง เนื่องจากไม่มีป่าไม้คอยดูดซับน้ำ สร้างความชุ่มชื้นในบรรยากาศทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศป่าไม้พื้นที่ส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลซางเป็นที่ราบลุ่ม มีทรัพยากรป่าไม้เพียงเล็กน้อย

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

หมู่ที่ 1	บ้านซาง นายทวนทอง ชันติมนต์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1
หมู่ที่ 2	บ้านท่าสำราญ นายศีลธรรม สืบสิงห์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2
หมู่ที่ 3	บ้านซ่อมกอก นายสุรียัน แป้นไม้	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3
หมู่ที่ 4	บ้านโคกบริการ นางปราณี แสงหา	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4
หมู่ที่ 5	บ้านหนองยาง นางสาวขวัญตา เงินชาติ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5
หมู่ที่ 6	บ้านดงสาร นายวิชัยพร เวียงสมุทร	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6
หมู่ที่ 7	บ้านสันกำแพง นายสมจิต ศรีทอง	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7
หมู่ที่ 8	บ้านท่าเรือ นายไพบูลย์ วงศ์ประ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8
หมู่ที่ 9	บ้านซางใต้ นายสันติพงษ์ เวทย์ธัญญาภรณ์	กำนันตำบลซาง
หมู่ที่ 10	บ้านโนนสง่า นายธวัชมัน พูลผล	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 10
หมู่ที่ 11	บ้านซ่อมกอกเหนือ นายทวี เชื้อนคำนุ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 11
หมู่ที่ 12	บ้านท่าสำราญเหนือ นายสมพงษ์ บุญนำ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 12
หมู่ที่ 13	บ้านซางเหนือ	

นายประสิทธิ์ บุญชาญ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 13

2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาลตำบลช้างครั่งล่าสุด เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2564 รายละเอียดดังนี้

	ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น	6,869	คน
	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง	4,611	คน
	คิดเป็นร้อยละ	67.12	ของผู้มาใช้สิทธิ
เลือกตั้งทั้งหมด			
	จำนวนบัตรเลือกตั้งทั้งหมด	9,218	บัตร
	จำนวนบัตรดี	4,438	บัตร
คิดเป็นร้อยละ	48.14	ของบัตรเลือกตั้งทั้งหมด	
	จำนวนบัตรเสีย	262	บัตร
คิดเป็นร้อยละ	2.84	ของบัตรเลือกตั้งทั้งหมด	
	จำนวนบัตรไม่ลงคะแนน	52	บัตร
	คิดเป็นร้อยละ	0.56	ของบัตรเลือกตั้ง
ทั้งหมด			

ทำเนียบนายกเทศมนตรีตำบลช้าง

1. ดาบตำรวจสุระ คงเกษม

ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2555 – 2564

2. นายฉิมพร วรรณภูมิ

ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ปี พ.ศ.2564 - ปัจจุบัน

เทศบาลตำบลซาง แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

นายกเทศมนตรีตำบลซาง	จำนวน	1	คน
รองนายกเทศมนตรีตำบลซาง	จำนวน	2	คน
เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลซาง	จำนวน	1	คน

2. ฝ่ายสภาเทศบาลตำบลซาง ประกอบด้วย

ประธานสภาเทศบาลตำบลซาง	จำนวน	1	คน
รองประธานสภาเทศบาลตำบลซาง	จำนวน	1	คน
เลขานุการสภาเทศบาลตำบลซาง	จำนวน	1	คน
สมาชิกสภาเทศบาลตำบลซาง	จำนวน	9	คน

ได้รับการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2564

หมดวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ -

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)			หมายเหตุ
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านซาง	136	238	219	457	ที่มา : สำนัก
2	บ้านท่าสำราญ	175	306	269	575	ทะเบียน
3	บ้านซ่อมกอก	240	499	457	956	อำเภอเซกา
4	บ้านโคกบริการ	180	242	287	529	ณ วันที่ 1 -
5	บ้านหนองยาง	162	244	269	513	22 เมษายน
6	บ้านดงสาร	172	327	287	614	2564
7	บ้านสันกำแพง	202	358	383	741	
8	บ้านท่าเรือ	63	144	140	284	
9	บ้านซางใต้	260	443	451	894	
10	บ้านโนนสง่า	328	557	573	1,130	
11	บ้านซ่อมกอกเหนือ	265	508	484	992	
12	บ้านท่าสำราญเหนือ	144	308	304	612	

13	บ้านช่างเหนือ	160	292	306	598	
รวมทั้งสิ้น		2,487	4,466	4,429	8,895	

- 1) มี 13 หมู่บ้าน จำนวนหลังคาเรือน 2,487 หลังคาเรือน
- 2) จำนวนประชากรทั้งหมด 8,895 คน รายละเอียดดังนี้
- 3) มีความหนาแน่นเฉลี่ย 64.58 คน/ตารางกิโลเมตร (จำนวนประชากร÷พื้นที่ทั้งหมด)
- 4) มีความหนาแน่นเฉลี่ย 3.57 คน/ครัว (จำนวนประชากร+ครัวเรือน)

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 1 -22 เมษายน พ.ศ. 2564 (จากที่ทำการปกครองอำเภอเซกา สำนักงานบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ข้อมูลประชากร จำแนกตามช่วงอายุ ปี 2564 ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนในวันสำรวจ

(ข้อที่ทำการปกครองอำเภอเซกา ปี 2564)

จำนวนครัวเรือน ทั้งหมด 2,487 ครัวเรือน

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง ทั้งหมด 8,895 คน

เพศชาย 4,466 คน

เพศหญิง 4,429 คน

ช่วงอายุ	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)	หมายเหตุ
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	44	42	86	ที่มา : ข้อมูลจาก ที่ทำการปกครอง อำเภอเซกา มีนาคม 2564
1 ปีเต็ม - 2 ปี	82	73	155	
3 ปีเต็ม - 5 ปี	164	129	293	
6 ปีเต็ม - 11 ปี	331	316	647	
12 ปีเต็ม - 14 ปี	165	160	325	
15 ปีเต็ม - 17 ปี	187	178	365	
18 ปีเต็ม - 25 ปี	514	521	1,035	
26 ปีเต็ม - 49 ปี	1,701	1,695	3,396	
50 ปีเต็ม - 60 ปีเต็ม	677	701	1,378	
มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป	593	617	1,210	
รวม	4,458	4,432	8,890	

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

สถานศึกษา

(1) โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	3	แห่ง
(2) โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามัธยมตอนต้น	จำนวน	1	แห่ง
(3) โรงเรียนอาชีวศึกษา	จำนวน	1	แห่ง
(4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	7	แห่ง

4.2 สาธารณสุข

สถานบริการด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน	1	แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน	จำนวน	13	แห่ง

ข้อมูลด้านสุขภาพ

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการดูแลสุขภาพ

กลุ่มประชากรเป้าหมาย	จำนวน	ปกติ	ร้อยละ	กลุ่มดูแลพิเศษ	ร้อยละ
แรกเกิด – 5 ปี	-	-	-	-	-
6-14 ปี	-	-	-	-	-
15-49 ปี	-	-	-	-	-
60 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	-
ผู้ป่วยเรื้อรัง	-	-	-	-	-
ผู้พิการ	-	-	-	-	-
หญิงตั้งครรภ์	-	-	-	-	-

ปัญหาสุขภาพ วัยแรกเกิด – 5 ปี



ปัญหาน้ำหนักน้อย/มากกว่าเกณฑ์

- ▣ พัฒนาการล่าช้า
- ▣ เป็นช่วงเริ่มต้นในการพัฒนาเขาวงกตปัญญา
- ▣ ภูมิคุ้มกันน้อย เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยง่าย
- ▣ นมแม่ : กินนมแม่อย่างเดียว ไม่ถึง 6 เดือน
- ▣ ส่งเสริมพัฒนาการ : พัฒนาการไม่สมวัย - คน
- ▣ ภาวะโภชนาการเกิน - คน
- ▣ การดูแลสุขภาพช่องปาก : ฟันผุ - คน
- ▣ การสร้างเสริมภูมิคุ้มกัน

ปัญหาสุขภาพ วัย 6 - 14 ปี

- ▣ การเจริญเติบโต อ้วน - คน
- ▣ การตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร ติดเกมส์
- ▣ ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ - คน
- ▣ โรคติดต่อในกลุ่มนักเรียน
- ▣ สายตาสั้นผิดปกติ
- ▣ ยาเสพติด

ปัญหาสุขภาพวัย 15 - 59 ปี (วัยทำงาน)

- ▣ โรคจากการประกอบอาชีพ : อุบัติเหตุ การใช้สารเคมี
- ▣ โรคจากพฤติกรรมสุขภาพ : การรับประทานอาหาร
- ▣ โรคที่มีความเสี่ยงตามเพศ : หญิง เสี่ยงมะเร็งปากมดลูก
: ชาย เสี่ยงมะเร็งตับ
- ▣ ตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง
: เสี่ยงต่อเบาหวาน - คน
: เสี่ยงต่อความดันโลหิตสูง- คน
- ▣ อ้วน 478 คน
- ▣ ตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ในสตรี 30 -60 ปี
: ตรวจคัดกรอง จำนวน - คน
: เสี่ยง 18 คน ส่งต่อ - คน
- ▣ ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม ในสตรี 30 -70 ปี
: ตรวจคัดกรอง จำนวน - คน
: พบผิดปกติ - คน ส่งต่อทั้งหมด

- ▣ ป่วย : เบาหวาน - คน
- : ความดันโลหิตสูง - คน
- : โรคอ้วน - คน
- : หอบหืด ถุงลมโป่งพอง มะเร็ง - คน
- : ไตวายเรื้อรังระยะ 3- 4 - 5 จำนวน - คน

: โรคหลอดเลือดหัวใจ หลอดเลือดสมอง - คน

ปัญหาสุขภาพ วัย 60ปีขึ้นไป (สูงวัย)

- ▣ อายุ 60 -69 ปี จำนวน - คน
- ▣ อายุ 70- 80ปี จำนวน - คน
- ▣ อายุ 81 ปีขึ้นไป จำนวน - คน
- ▣ การพึ่งตนเอง : ติดสังคม - คน : ติดบ้าน - คน : ติดเตียง - คน
- ▣ ตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน : ปกติ - คน : เสี่ยง - คน : ป่วย - คน
- ▣ ตรวจคัดกรองโรคความดันโลหิตสูง : ปกติ - คน : เสี่ยง - คน : ป่วย - คน
- ▣ ภาวะโภชนาการ : ปกติ - คน : เกิน (อ้วน) - คน
- ▣ สุขภาพช่องปาก : ปกติ - คน : ผิดปกติ - คน
- ▣ คัดกรองสายตา : ปกติ - คน : ผิดปกติ - คน

ปัญหาสุขภาพกลุ่มผู้พิการ

- ▣ การเข้าถึงบริการ
- ▣ การส่งเสริมสุขภาพ
- ▣ การฟื้นฟูสุขภาพ
- ▣ พิการทั้งหมด - คน : ติดสังคม - คน : ติดบ้าน - คน : ติดเตียง - คน

ปัญหาสุขภาพกลุ่มหญิงตั้งครรภ์

- ▣ หญิงตั้งครรภ์ทั้งหมด - คน
- ▣ อายุ น้อยกว่า - ปี - คน
- ▣ ผ่าครรภ์ครบ - ครั้งคุณภาพ - คน

4.3 อาชญากรรม (สถิติย้อนหลัง 4 ปี)

ไม่มีข้อมูล

4.4 ยาเสพติด (สถิติย้อนหลัง 4 ปี)

ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
- ผู้เสพจำนวน - ราย	- ราย	- ราย	- ราย
- ผู้ผ่านการบำบัดจำนวน - ราย	- ราย	- ราย	-
- ผ่านการฝึกอบรมฯจำนวน - ราย	- ราย	- ราย	-

4.5 การสังคมสงเคราะห์ (สถิติย้อนหลัง 4 ปี) ของกองสวัสดิการสังคม ข้อมูลด้าน

สวัสดิการสังคม ณ วันที่ 1 เดือนเมษายน 2564

ผู้สูงอายุ

- ผู้สูงอายุตามทะเบียนราษฎร จำนวน.....1,198.....คน
 - ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพแล้ว จำนวน.....1,198.....คน
- (ที่เหลือยังไม่เข้าหลักเกณฑ์การรับเบี้ยยังชีพ)
- ผู้สูงอายุที่แจ้งขึ้นทะเบียนเพิ่มเติม - คน

ผู้พิการ

- ผู้พิการในพื้นที่ จำนวน.....306.....คน
- ผู้พิการที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน.....306.....คน
- ผู้พิการที่เป็นผู้สูงอายุ จำนวน.....157.....คน
- ผู้พิการที่ยังไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน.....-.....คน

ผู้ป่วยเอดส์

- ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน.....16.....คน
- ได้รับเบี้ยยังชีพแล้ว จำนวน.....16.....คน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 กาคมนาคมขนส่ง

- มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2094 ผ่าน เชื่อมระหว่าง อำเภอเซกา กับ อำเภออากาศอำนวย เป็นถนนสายหลัก โดยมีถนนซอยแยกจากถนนสายหลักเข้าหมู่บ้านได้อย่างสะดวก ซึ่งมีทั้งถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลาดยาง และถนนลูกรัง
- มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2145 จากแยก บ้านหนองยาง ถึง บ้านซาง
- มีรถโดยสารประจำทางวิ่งผ่านตำบลซาง จาก อำเภอเซกา ถึง จังหวัดสกลนคร

5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน ทุกครัวเรือน การให้บริการประชาชนด้านไฟฟ้าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เทศบาลตำบลชางจะรับผิดชอบในด้านการติดตั้ง ซ่อมแซม และค่าใช้จ่ายในอุปกรณ์เฉพาะไฟฟ้าแสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย และในการตั้งงบประมาณขยายไฟฟ้าให้ครบทุกครัวเรือนและหมู่บ้าน

5.3 การประปา

การให้บริการประปาในเขตเทศบาลตำบลชาง เป็นการให้บริการของ ประปาหมู่บ้านจากแหล่งน้ำประปาผิวดิน และจากแหล่งน้ำบาดาล ส่วนบ้านที่ไม่มีประปาหมู่บ้าน จะใช้แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเอง หรือแหล่งน้ำธรรมชาติ ประเภทประปาในพื้นที่ แยกเป็นหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่บ้าน	ประเภทประปา			รวม	สภาพการใช้งาน		หมายเหตุ
	ผิวดิน	บาดาล	ภูมิภาค		ดี	ไม่ดี	
บ้านชาง	1	-	-	1	1	-	
บ้านท่าสำราญ	-	2	-	2	2	-	หมู่บ้านดูแลเอง
บ้านซ่อมกอก	-	1	-	1	1	-	
บ้านโคกบริการ	-	1	-	1	1	-	หมู่บ้านดูแลเอง
บ้านหนองยาง	1	-	-	1	1	-	
บ้านดงสาร	1	-	-	1	1	-	
บ้านสันกำแพง	-	2	-	2	2	-	
บ้านท่าเรือ	-	1	-	1	1	-	
บ้านชางใต้	1	-	-	1	1	-	
บ้านโนนสง่า	1	1	-	2	2	-	
บ้านซ่อมกอกเหนือ	-	2	-	2	2	-	
บ้านท่าสำราญเหนือ	-	1	-	1	1	-	หมู่บ้านดูแลเอง
บ้านชางเหนือ	1	-	-	1	1	-	
รวม	6	11	-	17	17	-	

5.4 โทรศัพท์

- เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ 5 แห่ง

5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ลักษณะการเกษตรของราษฎรในเขตเทศบาลตำบลซาง ส่วนใหญ่ ทำนา-ทำไร่ ซึ่งอาศัยน้ำจากน้ำฝน และแหล่งน้ำธรรมชาติใช้ในการเกษตร ส่วนใหญ่ประสบปัญหาจากภัยแล้ง น้ำไม่เพียงพอต่อการทำการเกษตร สำหรับราษฎรที่มีพื้นที่ติดกับแหล่งน้ำก็จะประกอบอาชีพปลูกพืชผักสวนครัวเพิ่มเติมด้วย

ตารางแสดงข้อมูลพื้นฐานการเพาะปลูก ในเขตพื้นที่ตำบลซาง

ข้อมูลด้านการเกษตร

ที่	ประเภท	ครัวเรือน	พื้นที่ปลูก (ไร่)	พื้นที่เก็บเกี่ยว (ไร่)
1	ข้าวนาปี	1,467	17,720.77	17,720.77
2	มันสำปะหลัง	43	299.25	296.25
3	ปาล์มน้ำมัน	76	711.94	695.94
4	ยางพารา	539	5,393.23	4,679.73
	ยูคาลิปตัส	2	16	16
	ไม้ผล	5	15.75	15.75
รวม	รวม	2,132	24,156.94	23,424.44

ที่มา : ข้อมูลจากแผนพัฒนาการเกษตรระดับตำบล 2563

6.2 การประมง

มีการเลี้ยงปลาน้ำจืดในบ่อน้ำสาธารณะ และบ่อน้ำส่วนบุคคล บ่อน้ำในไร่นา ประกอบกับการทำการเกษตรแบบไร่นาสวนผสม

6.3 การปศุสัตว์

ราษฎรในพื้นที่ส่วนหนึ่งมีอาชีพเลี้ยงสัตว์ไว้เพื่อขายและเพื่อบริโภค ได้แก่

- เลี้ยงโค กระบือ
- เลี้ยงสุกร
- เลี้ยงเป็ด
- เลี้ยงไก่

6.4 การบริการ

หน่วยบริการของภาครัฐ ในเขตเทศบาลตำบลขาง

- สถานีดับเพลิง	จำนวน	1	แห่ง (ในเขตเทศบาล)
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน	41	คน
- หมู่บ้านอาสาพัฒนาป้องกันตนเอง	จำนวน	-	คน
- ลูกเสือชาวบ้าน	จำนวน	-	คน

หน่วยธุรกิจ ในเขตเทศบาลตำบลขาง

- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	จำนวน	2	แห่ง
- รีสอร์ท	จำนวน	3	แห่ง
- หอพัก	จำนวน	2	แห่ง
- บริษัทเอกชน	จำนวน	3	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

1. อุทยานกุดขาง เป็นสวนสาธารณะ ตั้งอยู่บริเวณริมฝั่งกุดขาง มีป่าชุมชนที่มีที่ต้นยางใหญ่อายุกว่า 100 ปี มีฝูงลิงวอกอาศัยอยู่รวมกันกว่า 300 ตัว เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและใช้เป็นสถานที่จัดงานประเพณีแข่งเรือยาว งานประเพณีลอยกระทง ประจำปีทุกปี

2. วัดศรีสุมังคล์ ตั้งอยู่ระหว่างบ้านช่างใต้ หมู่ที่ 9 และบ้านช่าง หมู่ที่ 1 มีหอแก้วที่สร้างครอบพระพุทธรูปสามองค์ ซึ่งมีความสวยงามเป็นอย่างมาก วัดศรีสุมังคล์เป็นวัดเก่าแก่อยู่คู่บ้านช่างมานับร้อยปี

3. วัดศรีชมชื่น ตั้งอยู่ที่บ้านช่อมกอก หมู่ที่ 3 มีพระพุทธรูปองค์ใหญ่ ปางสมาธิ ที่มีสถาปัตยกรรมที่งดงาม

4. วัดป่าท่าสำราญ ตั้งอยู่ที่บ้านท่าสำราญ หมู่ที่ 2 เป็นวัดที่อยู่คู่กับชาวบ้านท่าสำราญ ทั้งสองหมู่บ้านก่อนแยกหมู่บ้านมาเป็นเวลาช้านาน ในวัดมีสัตว์ป่ามากมาย อาทิ กระรอก กระแต

6.6 อุตสาหกรรม

1. บริษัทพีไอฟาร์ม จำนวน 1 แห่ง ประกอบกิจการเลี้ยงโคนม
2. บริษัทล้านช้างดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
3. บริษัทเทอร่าโกรจำกัด

6.7 กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลช่าง แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพในเขตพื้นที่ตำบลช่าง แยกเป็นรายหมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จัดตั้งกลุ่มอาชีพ/กลุ่มองค์กร	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
1	บ้านช่าง	- กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ หมู่บ้าน	
2	บ้านท่าสำราญ	- กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มสตรี	- ขนมข้าวเกรียบ ปากหม้อ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จัดตั้งกลุ่มอาชีพ/กลุ่มองค์กร	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
		<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มทำขนมข้าวเกรียบปากหม้อ - กลุ่มเย็บผ้าอุตสาหกรรม - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน - กลุ่มเกษตรสวนยาง - กลุ่มน้ำพริกปลาร้าบอง - กลุ่มปลาต้ม 	<ul style="list-style-type: none"> - เหล้าสาโท - ไวน์ - น้ำพริกปลาร้า
3	บ้านซ่อมกอก	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มสตรี - ทอผ้ามัดหมี่ - กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผ้าทอมัดหมี่
4	บ้านโคกบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มจักสาน - กลุ่มทอเสื่อ - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลิตภัณฑ์จักสานจากไม้ไผ่ - เสื่อจากกก
5	บ้านหนองยาง	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน 	
6	บ้านดงสาร	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มสวนยางพารา - กลุ่มจักสานหมวกพลาสติก - กลุ่มทอผ้าคราม - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ 	<ul style="list-style-type: none"> - หมวกพลาสติก - ผ้าย้อมคราม

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จัดตั้งกลุ่มอาชีพ/กลุ่มองค์กร	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
		หมู่บ้าน	
7	บ้านสันกำแพง	- กลุ่มเพาะเห็ดฟาง - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ หมู่บ้าน	- เห็ดฟาง
8	บ้านท่าเรือ	- กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ หมู่บ้าน - กลุ่มประมงน้ำจืด	
9	บ้านช่างใต้	- กลุ่มทอผ้าชาวม้า - กลุ่มทอผ้าคราม - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ หมู่บ้าน	- ผ้าชาวม้า - ผ้าย้อมคราม
10	บ้านโนนสง่า	- กลุ่มข้าวพองเพียงภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ หมู่บ้าน - กลุ่มเกษตรพอเพียง	
11	บ้านซ่อมกอก เหนือ	- กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จัดตั้งกลุ่มอาชีพ/กลุ่มองค์กร	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
		<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มฅาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน - กลุ่มนวดแผนไทย 	
12	บ้านท่าสำราญเหนือ	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มสตรี - กลุ่มเย็บผ้าอุตสาหกรรม - กลุ่มทำขนม - กลุ่มปลาร้าบองสุก - กลุ่มฅาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน 	
13	บ้านซางเหนือ	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มสมุนไพรร - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฅาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน 	

6.6 แรงงาน

1. อาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม ได้แก่

ทำนา	จำนวน	1,134	ครัวเรือน
ทำไร่	จำนวน	6	ครัวเรือน
ทำสวน	จำนวน	12	ครัวเรือน
ปศุสัตว์	จำนวน	1	ครัวเรือน
รวมอาชีพเกษตรกรรม	จำนวน	1,467	ครัวเรือน

2. อาชีพรอง คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 481 คน

3. อาชีพอื่น ๆ ได้แก่

รับราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน	52	คน
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	1	คน
พนักงานบริษัท	จำนวน	6	คน
ค้าขาย	จำนวน	78	คน
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	8	คน
อื่น ๆ	จำนวน	26	คน
รวมอาชีพอื่น ๆ	จำนวน	-	คน

4. ไม่มีอาชีพ จำนวน 97 คน

ที่มา : ข้อมูลจาก จปฐ. ปี พ.ศ. 2562

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้าน

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)			หมายเหตุ
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านซาง	136	238	219	457	ที่มา : สำนักทะเบียน อำเภอเซกา ณ วันที่ 1-22 เมษายน 2564
2	บ้านท่าสำราญ	175	306	269	575	
3	บ้านซ่อมกอก	240	499	457	956	
4	บ้านโคกบริการ	180	242	287	529	
5	บ้านหนองยาง	162	244	269	513	
6	บ้านดงสาร	172	327	287	614	
7	บ้านสันกำแพง	202	358	383	741	
8	บ้านท่าเรือ	63	144	140	284	
9	บ้านซางใต้	260	443	451	894	
10	บ้านโนนสง่า	328	557	573	1,130	
11	บ้านซ่อมกอกเหนือ	265	508	484	992	
12	บ้านท่าสำราญเหนือ	144	308	304	612	
13	บ้านซางเหนือ	160	292	306	598	
รวมทั้งสิ้น		2,487	4,466	4,429	8,895	

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประเภทของการทำเกษตร		จำนวน ครัวเรือน	จำนวน พื้นที่ (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ ไร่)	ต้นทุน การผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคา ขาย โดย เฉลี่ย (บาท/ ไร่)
1	บ้านซาง	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	98	1,121.37			
		ทำไร่	- ไร่ยูคาลิปตัส	1	14			
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง					
		ทำสวน	-สวนยางพารา	34	313.5			
			-สวนปาล์มน้ำมัน	5	37.5			
-สวน....								
2	บ้านท่าสำราญ	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	117	1,447.21			
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	1	10			
		ทำสวน	-สวนยางพารา	19	109.93			
			-สวน....					
-สวน....								
3	บ้านซ่อมกอก	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	175	1,585.48			
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	4	16.25			
		ทำสวน	-สวนยางพารา	84	784.49			
			-สวนปาล์มน้ำมัน	8	34			
-สวน....								
4	บ้านโคกบริการ	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	81	832.25			
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	2	7			

		ทำสวน	-สวนยางพารา	28	252.25				
			-สวนปาล์มน้ำมัน	11	136.83				
			-สวน....						
5	หนองยาง	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	77	581				
		ทำไร่	- ไร่ยูคาลิปตัส	1	2				
			- ไร่ข้าวโพด						
			- ไร่มันสำปะหลัง	4	27.5				
		ทำสวน	-สวนยางพารา	22	230.25				
				-สวนปาล์มน้ำมัน	4	14			

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประเภทของการทำเกษตร		จำนวน ครัวเรือน	จำนวน พื้นที่ (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ ไร่)	ต้นทุน การผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขาย โดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
6	บ้านดงสาร	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	102	1,041.84			
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
				- ไร่ข้าวโพด				
				- ไร่มันสำปะหลัง	3	29.75		
		ทำสวน	-สวนยางพารา	72	769.5			
				-สวนปาล์มน้ำมัน	6	42		
				-สวน....				

7	บ้านสันกำแพง	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	76	639			
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	6	20			
		ทำสวน	-สวนยางพารา	57	539.75			
			-สวนปาล์มน้ำมัน	3	30			
-สวน....								
8	บ้านท่าเรือ	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	42	364.5			
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง					
		ทำสวน	-สวนยางพารา	6	29			
			-สวนปาล์มน้ำมัน	1	1			
-สวน....								
9	บ้านช่างใต้	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	175	2,056.8			
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	5	22.75			
		ทำสวน	-สวนยางพารา	71	571.5			
			-สวนปาล์มน้ำมัน	20	272.86			
-สวนยูคาลิปตัส								
10	บ้านโนนสง่า	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	134	1,131.59			
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	5	42			
		ทำสวน	-สวนยางพารา	51	441.81			
			-สวนปาล์มน้ำมัน	10	63.75			
-สวนยูคาลิปตัส								
11	บ้านข่อมกอก เหนือ	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	155	2,182.75			

		ทำไร่	- ไร่อ้อย						
			- ไร่ข้าวโพด						
			- ไร่มันสำปะหลัง	10	107				
		ทำสวน	- สวนยางพารา	101	1,111.75				
			- สวนปาล์มน้ำมัน	5	27				
			- สวนยูคาลิปตัส						
12	บ้านท่าสำราญเหนือ	ทำนา	- นอกเขตชลประทาน	243	4,000.25				
			ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด						
			- ไร่มันสำปะหลัง	3	17				
		ทำสวน	- สวนยางพารา	20	139.5				
			- สวนยูคาลิปตัส						
			- สวน....						
		13	บ้านช่างเหนือ	ทำนา	- นอกเขตชลประทาน	87	737.46		
					ทำไร่	- ไร่อ้อย			
	- ไร่ข้าวโพด								
	- ไร่มันสำปะหลัง								
ทำสวน	- สวนยางพารา			11	100				
	- สวนปาล์มน้ำมัน			5	28				
	- สวนยูคาลิปตัส								

ที่มาสำนักงานเกษตรอำเภอเสกกา 2563

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความเพียงพอ ของปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ในการ ทำการเกษตร	แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความ เพียงพอของ น้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
1	บ้านซาง	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	-	-	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	-	
			1.3 คลอง	-	-	
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	-	
			1.5 น้ำตก	-		
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	ไม่เพียงพอ	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	ไม่เพียงพอ	-	
			2.3 ฝาย	เพียงพอ	ทั่วถึง	
			2.4 สระ	เพียงพอ	ทั่วถึง	
			2.5 คลองชลประทาน	ไม่เพียงพอ	-	
2	บ้านท่าสำราญ	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	-	-	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.3 คลอง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-	
			2.3 ฝาย	-	-	
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.5 คลองชลประทาน	-	-	
3	บ้านซ่อมกอก	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.3 คลอง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความเพียงพอ ของปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ในการ ทำการเกษตร	แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความ เพียงพอของ น้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	ไม่เพียงพอ	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	ไม่เพียงพอ	
			2.3 ฝาย	-	ไม่ทั่วถึง	
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.5 คลองชลประทาน	ไม่เพียงพอ	-	
4	บ้านโคกบริการ	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.3 คลอง	-	-	8
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ			
			คลองส่งน้ำ	เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	8
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	ไม่เพียงพอ	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	ไม่เพียงพอ	-	
			2.3 ฝาย	ไม่เพียงพอ	-	10
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	10
2.5 คลองชลประทาน	-	-				
5	บ้านหนองยาง	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	50
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	50
			1.3 คลอง	-	-	
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	50
			1.5 น้ำตก	-	-	

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความเพียงพอ ของปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ในการ ทำการเกษตร	แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความ เพียงพอของ น้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	ไม่ทั่วถึง	30
			2.3 ฝาย	ไม่เพียงพอ		
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	20
			2.5 คลองชลประทาน	-	-	
			1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	-	-	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10
			1.3 คลอง			
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-	
			2.3 ฝาย	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	5
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	20
			2.5 คลองชลประทาน	-	-	
6	บ้านดงสาร	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	-	-	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10
			1.3 คลอง			
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-	
			2.3 ฝาย	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	5
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	20
			2.5 คลองชลประทาน	-	-	
7	บ้านสันกำแพง	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	-	-	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	-	ไม่ทั่วถึง	
			1.3 คลอง	-	ไม่ทั่วถึง	
			1.4 หนองน้ำ/บึง	-	ไม่ทั่วถึง	
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	ไม่เพียงพอ	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-	

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความเพียงพอ ของปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ในการ ทำการเกษตร	แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความ เพียงพอของ น้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
			2.3 ฝาย	-	-	
			2.4 สระ	-	ทั่วถึง	
			2.5 คลองชลประทาน	-	-	
8	บ้านท่าเรือ	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	-	-	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	-	-	
			1.3 คลอง	-	-	
			1.4 หนองน้ำ/บึง	-	-	
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	ไม่เพียงพอ	-	
			2.3 ฝาย	-	-	
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	-	
			2.5 คลองชลประทาน	-	-	
9	บ้านช่างใต้	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	-	-	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10
			1.3 คลอง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-	
			2.3 ฝาย	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10
			2.5 คลองชลประทาน	-	-	
10	บ้านโนนสง่า	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความเพียงพอ ของปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ในการ ทำการเกษตร	แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความ เพียงพอของ น้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
			1.1 แม่น้ำ	เพียงพอ	ทั่วถึง	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	-	-	
			1.3 คลอง	-	-	
			1.4 หนองน้ำ/บึง	-	-	
			1.5 น้ำตก	-		
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-	
			2.3 ฝาย	-	-	
			2.4 สระ	เพียงพอ	ทั่วถึง	
			2.5 คลองชลประทาน	-	-	
11	บ้านซ่อมกอก เหนือ	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	-	-	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	-	-	
			1.3 คลอง	-	-	
			1.4 หนองน้ำ/บึง	-	-	
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-	
			2.3 ฝาย	-	-	
			2.4 สระ	-	-	
			2.5 คลองชลประทาน	-	-	
12	บ้านท่าสำราญ เหนือ	เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความเพียงพอ ของปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ในการ ทำการเกษตร	แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความ เพียงพอของ น้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
			1.3 คลอง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	5
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	5
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.3 ฝาย	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.5 คลองชลประทาน	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.6 อื่น ๆ..... หนองสาธารณะ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	5
13	บ้านชาวเหนือ	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.3 คลอง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.5 น้ำตก	-	-	
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	ไม่ทั่วถึง	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	ไม่ทั่วถึง	
			2.3 ฝาย	-	ไม่ทั่วถึง	
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	6
			2.5 คลองชลประทาน	-	ไม่ทั่วถึง	

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความ เพียงพอ ของแหล่ง น้ำ	การ เข้าถึง แหล่งน้ำ	ร้อยละ ของครัว เรือนที่ เข้าถึงฯ	สรุปความ เพียงพอ ของการมี น้ำกินน้ำใช้	ร้อยละของ ครัวเรือนที่มี น้ำกินน้ำใช้ ไม่เพียงพอ
1	บ้านซาง	1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง	100		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ				
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
2	บ้านท่าสำราญ	1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ				
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ				
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
3	บ้านช่อมกอก	1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	-	-	-		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
4	บ้านโคกบริการ	1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง			
		4.ระบบประปา	-	-	-		

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความเพียงพอของแหล่งน้ำ	การเข้าถึงแหล่งน้ำ	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง	สรุปความเพียงพอของการมีน้ำกินน้ำใช้	ร้อยละของครัวเรือนที่มีน้ำกินน้ำใช้ไม่เพียงพอ
		(การประปาส่วนภูมิภาค)					
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ - S.M.L.	เพียงพอ	ทั่วถึง	100		
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	20		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	30		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง	90		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	40		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	95		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	20		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	50		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความเพียงพอของแหล่งน้ำ	การเข้าถึงแหล่งน้ำ	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง	สรุปความเพียงพอของการมีน้ำกินน้ำใช้	ร้อยละของครัวเรือนที่มีน้ำกินน้ำใช้ไม่เพียงพอ
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง			
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ				
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง	100		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ		100		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	ไม่เพียงพอ	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	ไม่เพียงพอ	-	-		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	30		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	-	ไม่ทั่วถึง	-		
		4.ระบบประปา	-	ไม่ทั่วถึง	-		

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความเพียงพอของแหล่งน้ำ	การเข้าถึงแหล่งน้ำ	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง	สรุปความเพียงพอของการมีน้ำกินน้ำใช้	ร้อยละของครัวเรือนที่มีน้ำกินน้ำใช้ไม่เพียงพอ
		(การประปาส่วนภูมิภาค)					
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ - ประปาหมู่บ้าน (บริหาร โดยกรรมการหมู่บ้าน)	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	50		
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	ไม่ทั่วถึง	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	-	-		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	เพียงพอ	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง			
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง			
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ				
		6.อื่นๆ.....ระบุ					

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความเพียงพอของแหล่งน้ำ	การเข้าถึงแหล่งน้ำ	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง	สรุปความเพียงพอของการมีน้ำกินน้ำใช้	ร้อยละของครัวเรือนที่มีน้ำกินน้ำใช้ไม่เพียงพอ
						
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง	100		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ		100		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	ไม่เพียงพอ	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	ไม่เพียงพอ	-	-		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	30		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	-	ไม่ทั่วถึง	-		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	ไม่ทั่วถึง	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ - ประปาหมู่บ้าน (บริหาร โดยกรรมการหมู่บ้าน)	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	50		
		1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	ไม่ทั่วถึง	-		

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความเพียงพอของแหล่งน้ำ	การเข้าถึงแหล่งน้ำ	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง	สรุปความเพียงพอของการมีน้ำกินน้ำใช้	ร้อยละของครัวเรือนที่มีน้ำกินน้ำใช้ไม่เพียงพอ
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	-	-		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	เพียงพอ	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชากรตำบลชาวส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีสงกรานต์
- ประเพณีแข่งเรือ
- ประเพณีลอยกระทง
- ประเพณีบุญบั้งไฟ
- ประเพณีซบร้องสรภัญญะ
- ประเพณีบุญประทายเป็นปลอก

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ภาษาอีสาน

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ผ้ามัดหมี่ย้อมคราม

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

เนื่องจากตำบลยังมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม เกษตรกรส่วนใหญ่อาศัยน้ำฝนเป็นหลัก ในการทำการเกษตร นอกจากนี้ยังใช้แหล่งน้ำธรรมชาติที่มีอยู่ในตำบล คือลำน้ำกุดขวาง ซึ่ง

สามารถเก็บกักน้ำได้ในฤดูฝนถ้าฝนแล้งติดต่อกันเป็นระยะเวลานานแหล่งน้ำดังกล่าวก็ไม่
สามารถเก็บกักน้ำให้เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค ได้ข้อมูลแหล่งน้ำภายในตำบลชางแยกเป็น
รายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่บ้าน	จำนวนแหล่งน้ำ (แห่ง)	สภาพการใช้งาน	
		ดี	ไม่ดี
บ้านชาง	2	1	1
บ้านท่าสำราญ	54	-	54
บ้านซ่อมกอก	10	-	10
บ้านโคกบริการ	14	-	14
บ้านหนองยาง	2	-	2
บ้านดงสาร	24	-	24
บ้านสันกำแพง	3	-	3
บ้านท่าเรือ	7	-	7
บ้านชางใต้	24	-	24
บ้านโนนสง่า	-	-	-
บ้านซ่อมกอกเหนือ	11	-	11
บ้านท่าสำราญเหนือ	20	-	20
บ้านชางเหนือ	1	-	1
รวม	172	1	171

9.2 ป่าไม้

ป่าไม้ชุมชน

1. ที่สาธารณะกุดชาง 130 ไร่

6. งานวิจัยเกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยนครพนม (2561) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
การขององค์การบริหารส่วนตำบลชามเต่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลชามเต่าโดยภาพรวม
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็น
รายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสา
ธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 สรุประดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละเฉลี่ย 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ได้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9

จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝ้ายแก้ว (2560) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.4) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ใน ระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.24)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (2560) ได้สำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (คิดเป็น ร้อยละ 87.26) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็น ร้อยละ 81.25) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 86.00) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 83.45)

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการส นักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59

ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

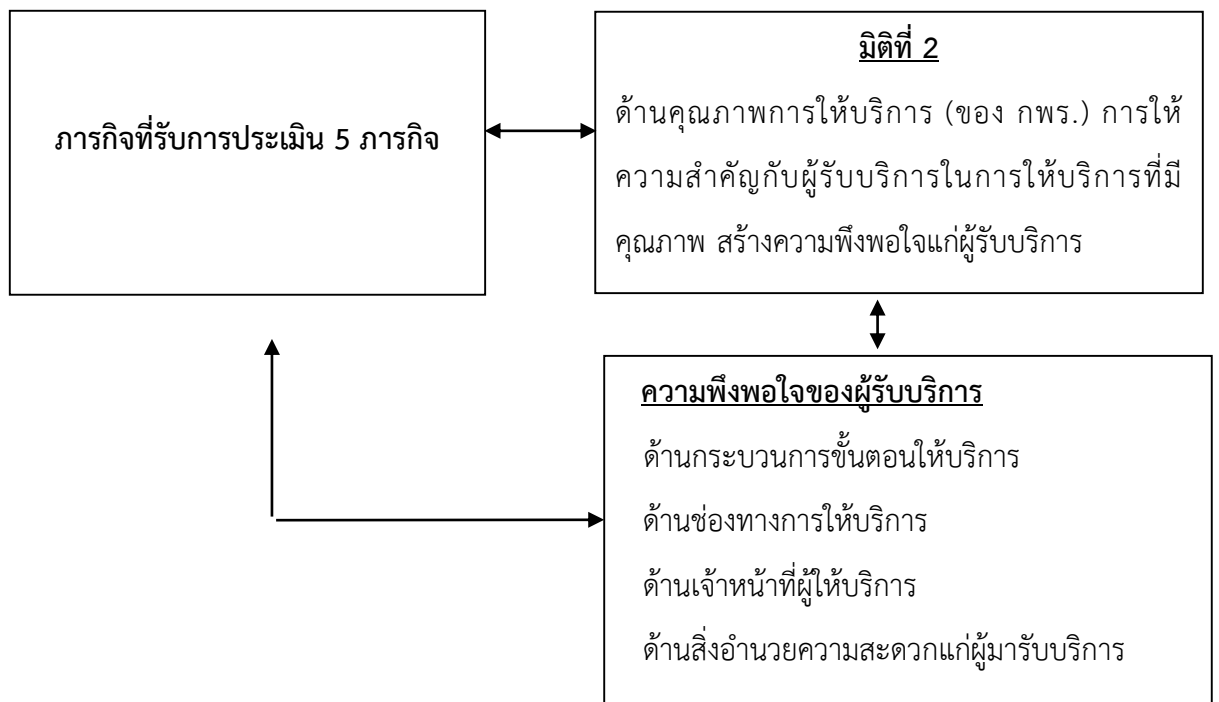
มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประัง คิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จำนวนมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านการบริการสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 64.3 ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์คิดเป็นร้อยละ 62.8 ภารกิจ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการ ของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

7. กรอบแนวคิดการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโปรงจะประเมินตามภารกิจ 5 ภารกิจ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

กรอบแนวคิดในการประเมิน



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลชาวอำเภอลำดวน จังหวัดบึงกาฬ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์และประมวลผลซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- 3.1.3 ข้อเสนอแนะ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลชาวอำเภอลำดวน จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 8,895 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม 500 คน ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

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

โดย n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

$$n = \frac{8,895}{1 + 8,895(.05)^2}$$

$$= 382.91 \text{ คน}$$

หมายเหตุ : แต่ทั้งนี้เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลจึงขอเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลซาง อำเภอลำทะเมนชัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 25 กันยายน 2565

3.3 เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง ตามภารกิจหลัก โดยทำการประเมินภารกิจละ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

บริการมีคุณภาพมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
บริการมีคุณภาพมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
บริการมีคุณภาพปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
บริการมีคุณภาพน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยประสานความร่วมมือจากกำนันผู้ใหญ่บ้าน ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน 500 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และใช้การบรรยายข้อมูล

หลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังนี้

ช่วงคะแนน	4.51-5.00	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ช่วงคะแนน	3.51-4.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ช่วงคะแนน	2.51-3.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.51-2.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ช่วงคะแนน	1.00-1.50	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.4.2 นำร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้ มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 5 ภารกิจ คือ 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลซาง จำนวน 500 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลตำบลซาง ในปี 2565

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	225	45.00
หญิง	264	52.80
รวม	489	97.80
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.00
21 - 30 ปี	36	7.20
31 - 40 ปี	161	32.20
41 - 50 ปี	175	35.00
51 - 60 ปี	70	14.00
61 ปีขึ้นไป	48	9.60

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	500	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	167	33.40
สมรส	260	52.00
หม้าย	38	7.60
หย่าร้าง	35	7.00
รวม	500	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	125	25.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	65	13.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	135	27.00
อนุปริญญา/ปวส.	72	14.40
ปริญญาตรี	95	19.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	1.60
รวม	500	100.00
5. อาชีพ		
เกษตรกร	265	53.00
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	67	13.40
แม่บ้าน	65	13.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	75	15.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	5.60
รวม	500	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	248	49.60
5,001-10,000 บาท	133	26.60
10,001-15,000 บาท	75	15.00
15,001-20,000 บาท	24	4.80
มากกว่า 20,000 บาท	20	4.00
รวม	500	100.00

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	254	50.80
3 – 4 ครั้งต่อเดือน	171	34.20
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	75	15.00
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลชาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาลตำบลชาง

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.76	.636	95.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.80	.602	96.00	มากที่สุด

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	.533	95.60	มากที่สุด
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	.559	96.80	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	.625	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.80	.612	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจของเทศบาลตำบลยาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.73	.681	94.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.74	.679	94.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.669	94.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.74	.678	94.80	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	.617	95.00	มากที่สุด
รวม	4.74	.666	94.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.77	.579	95.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.74	.669	94.80	มากที่สุด

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	.678	94.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.76	.617	95.20	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.75	.557	95.00	มากที่สุด
รวม	4.75	.609	95.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.73	.673	94.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	.589	95.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.78	.654	95.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
รวม	4.76	.515	95.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	.652	96.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	.675	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.562	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.82	.797	96.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ	4.79	.649	95.80	มากที่สุด
รวม	4.79	.556	95.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.76	.636	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลชาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ

ละ 95.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.81	.516	96.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	.525	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.79	.576	95.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.83	.602	96.60	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	.564	95.80	มากที่สุด
รวม	4.80	0.556	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.80	.707	96.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.83	.849	96.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.82	.562	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.80	.797	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.787	96.00	มากที่สุด
รวม	4.81	.609	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.79	.629	95.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.76	.749	95.20	มากที่สุด

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.759	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.78	.651	95.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	.618	95.80	มากที่สุด
รวม	4.78	.533	96.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	.749	97.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	.717	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.507	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยง หรือใน วันหยุดราชการ	4.85	.650	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.86	.646	97.20	มากที่สุด
รวม	4.82	.644	96.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.80	.602	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลชาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.79	.621	95.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	.637	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.642	95.40	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.75	.675	95.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	.681	96.20	มากที่สุด
รวม	4.78	.629	95.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.83	.525	96.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.85	.511	97.00	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.78	.525	95.60	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.82	.609	96.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.82	.532	96.40	มากที่สุด
รวม	4.82	.520	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.74	.687	94.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	.621	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.637	95.60	มากที่สุด

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.77	.602	95.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.665	95.00	มากที่สุด
รวม	4.75	.674	95.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	.749	95.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.717	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.79	.507	95.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยง หรือใน วันหยุดราชการ	4.78	.650	95.60	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.76	.646	95.20	มากที่สุด
รวม	4.77	.644	95.40	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.78	.533	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลซาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.82	.635	96.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	.667	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.659	95.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมาภิบาลในการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.85	.609	97.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	.578	96.60	มากที่สุด
รวม	4.82	.555	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.86	.535	97.20	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.82	.567	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.83	.559	96.60	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.85	.509	97.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.84	.578	96.80	มากที่สุด
รวม	4.84	.524	96.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.91	.635	98.20	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.86	.667	97.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	.699	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.85	.531	97.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	.563	97.80	มากที่สุด
รวม	4.87	.695	97.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	.556	95.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ ให้บริการที่ชัดเจน	4.78	.558	95.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.83	.561	96.60	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือ ในวันหยุดราชการ	4.83	.562	96.60	มากที่สุด

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ	4.82	.564	96.40	มากที่สุด
รวม	4.81	.566	96.20	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.84	.559	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลซาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7 ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.82	.652	96.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.565	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.530	96.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.81	.607	96.20	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	.551	96.00	มากที่สุด

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
รวม	4.82	.530	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.80	.507	96.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.83	.549	96.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.82	.562	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.80	.597	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.557	96.00	มากที่สุด
รวม	4.81	.559	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.80	.629	96.00	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.82	.749	96.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	.759	96.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.79	.651	95.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.618	96.40	มากที่สุด
รวม	4.81	.533	96.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	.549	97.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	.517	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.507	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.85	.650	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.86	.646	97.20	มากที่สุด
รวม	4.84	.544	96.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.82	.625	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลชาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลชาง

ข้อเสนอแนะ	
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชาง	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	165
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจาก ทต.ชาง รวดเร็ว ชัดเจน ทั่วถึง	62
3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น	35
ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการเทศบาลตำบลชาง	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	50
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	45
สิ่งที่ท่านต้องการให้เทศบาลตำบลชางดำเนินการ ได้แก่	ความถี่
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	54
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	11
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	12

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง อำเภอลำดวน จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของเทศบาลตำบลซาง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลซาง จำนวน 8,895 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจของเทศบาลตำบลซาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลซาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการงานบริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลซาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลซาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลซาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลซาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่นการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือไลน์ เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการ ประชาชนของหน่วยงาน

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ทุกหน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำเนินการตามบทบาทภารกิจขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุดในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อราชการของประชาชน ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัย ลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน สร้างมาตรการทางสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างฐานข้อมูลชุมชน ความมั่นคงทางอาหารของครัวเรือน พัฒนาศักยภาพเกษตรกรรุ่นใหม่ พัฒนาตลาดชุมชนท้องถิ่น พัฒนาส่งเสริมอาชีพรองรับแรงงานคืนถิ่น นำเศรษฐกิจพอเพียงส่งเสริมในชุมชน สร้างช่องทางการตลาดออนไลน์ชุมชน เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนเพื่อรับมือกับโรคระบาดและโรคอุบัติใหม่ สร้างวิถีใหม่ของชุมชนเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคล เป็นต้น



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลซาง ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 7 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยไม่มีผลกระทบใดๆต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

- () 2. 3 – 4 ครั้งต่อเดือน
 () 3. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางบริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
12.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง

.....

.....

.....

.....

2. ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการเทศบาลตำบลซาง

.....

.....

.....

.....

3. สิ่งที่ท่านต้องการให้เทศบาลตำบลซางดำเนินการ ได้แก่

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

ประมวณภาพโครงการต่าง ๆ
ของเทศบาลตำบลซาง

โครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับคนพิการ-ผู้สูงอายุ



โครงการหมู่บ้านสวยหลังบ้านสวน





โครงการปลูกต้นไม้วันแม่แห่งชาติ



โครงการกำจัดวัชพืชจอกแหนในแหล่งน้ำสาธารณะ



โครงการปล่อยพันธุ์ปลา



โครงการขยายไหล่ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายสายหน้าโรงเรียนบ้านท่า
สำราญเหนือ หมู่ที่ 12



โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก บ้านซางเหนือ หมู่ที่ 13



บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ วิทยุชุมชน จำกัด.
- จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โฆหารเสาวภาคย์ และ คนอง ว่างฝายแก้ว. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพัฒนาพรินต์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร ดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารการพัฒนา ,สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ.(2546). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศ เปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทยุชุมชน.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2547). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- มหาวิทยาลัยนครพนม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. (2561). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. นครพนม. มหาวิทยาลัยนครพนม
- มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักบริการวิชาการ. (2559). รายงานผลการวิจัย โครงการ “สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ฉะเชิงเทรา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะเศรษฐศาสตร์. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง สถาบันวิจัยและพัฒนา (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (2560). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทามอ อำเภอปราสาท จังหวัด
สุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. สุรินทร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ
ออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรุณี เขาวนัสชุม และ ดวงตา สราญรมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร
นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์). 6(2), 125-134.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภร เสรีรัตน์ งามอาจ ปทะวานิช และ ปริญ ลักษิตานนท์. (2546). การบริหาร
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ประกายพริก
- สุนันท์บุญ วัชรอม (2543). แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาพ่องกุล.(2559). ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัด
สมุทรปราการ. ฝ่ายวิชาการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า.
กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด
- Kotler, P. (200). **Marketing Management: Analysis Planning Implementation and
Control.** (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- Vroom, W. H. (1964). **Work and Motivation.** New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introduction analysis.** (3rd ed.). New York: Harper and
Row.
- Oliver, R. L. (2010). **Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer.**
New York: Taylor & Francis.