



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง
อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โดย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ
เทศบาลตำบลซาง อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ
กันยายน 2563



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลฆาง
อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โดย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ
เทศบาลตำบลฆาง อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ
กันยายน 2563

คำนำ

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

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของบุคลากรเทศบาลตำบลซางที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรและประชาชนในเขตพื้นที่บริการต่อไป

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม
กันยายน 25623

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
วัตถุประสงค์	2
เป้าหมาย	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	2
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลชาง	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
กรอบแนวคิดการประเมิน	59
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
วิธีการศึกษา	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
เครื่องมือในการศึกษา	61
การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ	63
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ	65
ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม	74
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	75
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลตำบลซาง	63
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาลตำบลซาง	65
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	66
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	67
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	69
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	71
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	72
ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง	74



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลซาง อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง อำเภอลำดวน
จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 5 การกิจ ต่อไปนี้

การกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
1) ด้านสิ่งแวดล้อมสุขาภิบาล	4.77	.554	95.40	มากที่สุด
2) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี	4.78	.612	95.60	มากที่สุด
3) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	.518	96.40	มากที่สุด
4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	.536	96.60	มากที่สุด
5) ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.76	.567	95.20	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.79	.563	95.80	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลซาง
อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 5 การกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ
95.80

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	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1	
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0	

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลขางอำเภอเขกา จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลขาง และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของเทศบาลตำบลขาง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลขาง จำนวน 8,827 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจของเทศบาลตำบลขาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งแวดล้อมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน ดังนี้

1. หน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
4. ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
5. ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

บทบาทและภารกิจภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมี กลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ชัดเจน เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในทุกขั้นตอน สิ่งเหล่านี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินโครงการให้สอดคล้องต่อ กรรมการปกครองที่ตั้งมาตรฐาน 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 แนวนับและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โกวิท 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

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีต้องปฏิบัติตามภารกิจเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการบริการ นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขางอำเภอเขกา 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

ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลขาง อำเภอเขกา จังหวัดบึงกาฬ

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลขาง อำเภอเขกา จังหวัดบึงกาฬ ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- 1.4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจที่ได้รับมอบหมายโดยบุคลากรที่จำกัด
- 1.4.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นและองค์กร

บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดบึงกาฬ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

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

1. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้ภารกิจ คือ โครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนและส่งเสริม การพาณิชย์และการท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม และ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากร มากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความไม่ประหยัดในเชิงขนาด (Diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่ จะต้องมีการถ่ายโอนอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอก 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 และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความ รับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย

1.1.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการ ปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขัน ในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและ

ฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการ พัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

1.1.3 สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเชื่อมต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหาร กิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมี ประสบการณ์ในทางการเมืองการ ปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ ความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

1.1.4 สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และ ในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้ม ที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการ ปกครองนั้นมีความชอบธรรม

1.1.5 ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบ อยู่ที่ยุคกลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจก บุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็น มรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจาย ออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

1.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ซึ่งหลักในการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมบริหารตนเองได้

อุทัย ทิรัญโต (2523) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจ ให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่ง ประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้อง ควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครอง ท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การ ปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมือง การปกครองของรัฐ และเกิดองค์การของรัฐที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูก จัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล 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 และงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดท่าถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น งานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง งานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น และงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

1.5 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

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) องค์การศึกษาวិทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การ

อนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรจะมีประชากรประมาณ 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 เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมีละกันแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

1.6 **วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น** ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

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

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การให้บริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า

3. เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกัน การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยงาน

ปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ

จ. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

1.7 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.7.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

1.7.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

1.7.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงตัวของท้องถิ่นของตน

1.7.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

1.7.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

1.7.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

2. แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น

2.1 ความหมาย

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (2) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน (ซุทธิย์ ก๊กมล, 2552) และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีจาม, 2557)

2.2 รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะ

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

2.2.1 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ "ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมี กฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจะดำเนินการได้ก็ต้อง "เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมาย กำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน" โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะ หน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ดำเนินการแทนหรืออุ้งค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้ เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อ ได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระ การจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ ภายใต้การกำกับดูแลของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับ มอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้ อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบ ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัด บริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

2.2.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การ จัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภท หนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย มาช้านาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถ จัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

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

ประกอบด้วย ผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะ กระทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนด อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สิน ไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้ โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของ กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้ง สหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุ วิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมือง พัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและ การดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็น พระราชกฤษฎีกา 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 สหการเป็นการกิจซึ่งต้องอาศัย ความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์ สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อ ประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือ มีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ ร่วมกัน จัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดให้บริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบ สำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ ตามกฎหมายขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความ ร่วมมือกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทาง ธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ มีข้อได้เปรียบในการช่วยให้ การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุน จากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความ คุ้มค่าน่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการ สาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่ง ประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1

แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การ เดินรถประจำทางมีเส้นทางเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถ ระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวก ให้เกิด การใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

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

2.2.5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานใน รูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ 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) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการ พาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ

2.3 ประเภทบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

ประเทศไทยกำหนดอำนาจหน้าที่การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในกฎหมายหลายฉบับ เช่น รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยที่การกำหนด อำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยกันเอง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้ แก่ท้องถิ่นเป็น

สำคัญ โดยเพื่อให้พัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจอีกด้วย ต่อมา รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 มาตรา 283 ที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลและจัดทำ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนด นโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และ มีอำนาจหน้าที่เป็นการเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับ การพัฒนาของจังหวัดและประเทศ เป็นส่วนรวม นอกจากนี้ กฎหมายได้ได้ระบุอำนาจหน้าที่และประเภทบริการ สาธารณะที่องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้ในกฎหมาย 2 ประเภท ได้แก่

2.3.1 ประเภทบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดประเภทบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตาราง 4 ได้แก่ 1) ประเภท 58 รูปแบบและประเภทการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ให้ดำเนินการ ถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะแต่ละประเภทที่รัฐ ดำเนินการในวันที่ พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนด 1) ภารกิจที่เป็นการ ดำเนินการข้ามระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขต ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี 2) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการ ใน เขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้ เสร็จสิ้นภายในสี่ปี และ 3) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จ สิ้นภายในสี่ปี ดังนี้ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่นพ.ศ.2542)

- 1) เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหาร ส่วนตำบล (มาตรา 16)
 1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ
 3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และ ที่จอดรถ
 4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ 5. การสาธารณูปการ 6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
 7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
 8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 9. การจัดการศึกษา
 10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

- ของท้องถิ่น
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่ อยู่อาศัย
 13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 14. การส่งเสริมกีฬา
 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
 16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง
 18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
 19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรง
มหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
 24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จาก ป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 25. การผังเมือง
 26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 28. การควบคุมอาคาร
 29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและ
รักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
 31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่
คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 2) องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (มาตรา 17)
1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการ จัดทำแผนพัฒนา
จังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรี กำหนด
 2. การสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น
 3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- อื่น
4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากร ธรรมชาติและ
- สิ่งแวดล้อม
6. การจัดการศึกษา

7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
13. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการ

เองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจาก สหการ

16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรม อันดีงามของท้องถิ่น
19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุม

โรคติดต่อ

20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

ที่อยู่ในเขต และกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกัน ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

- 3) กรุงเทพมหานคร (มาตรา 18)

มาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัด ระบบบริการ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

- 4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (มาตรา 19)

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

2.3.2 ประเภทบริการสาธารณะในพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันมีการกำหนดให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะ ตามประเภทที่ กฎหมายกำหนดในตาราง 5 ดังนี้ 1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 2) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ.2537 3) พระราชบัญญัติองค์การบริหาร ส่วน จังหวัด พ.ศ. 2540 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการเมืองพัทยา 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. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การ กีฬา การพักผ่อน หย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. ทاملประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
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

เทศบาล ดังต่อไปนี้

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายทุกเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้อง ทำในเขต

เทศบาล ดังต่อไปนี้

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

ของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาล ดังต่อไปนี้

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำ กิจการใด ๆ ในเขต

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

2.2 เทศบาลเมือง

เทศบาล ดังต่อไปนี้

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำ ในเขตเทศบาล

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
2. ให้น้ำสะอาดหรือการประปา
3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 6. ให้มีและบำรุงส่วนสาธารณะ
 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 8. ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อ ห้องถิ่น -
- 2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาด ทำเทียบเรือและท่าข้าม
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 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทบริการสาธารณะ

2.3) เทศบาลนคร

- 1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53 (กิจการของเทศบาล เมือง)
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ 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 ตำบลและราชการ ส่วนท้องถิ่นอื่น
 5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบล และราชการส่วน ท้องถิ่นอื่น
 6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการส่วน จังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
 7. คุ้มครอง ตุ้ม และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
 8. ทำำบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น
 9. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วน ท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัด และ กิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วม กัน ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
 10. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของ ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง
- 4) เมืองพัทยา (พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหาร ราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 62) ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย เมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการ ในเขตเมืองพัทยาในเรื่องดังต่อไปนี้
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 โรงแรมหรสพ
- 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 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ตามชื่อ 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 ท่าข้ามและที่จอดรถ
10. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
11. การควบคุมอาคาร
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- 14.ทวี บำรุงรักษาศิลปะ จารัตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 69 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
15. การสาธารณสุขโรค
16. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
17. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
18. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
19. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
20. การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยใน โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
21. การจัดการศึกษา
22. การสาธารณสุขการ
23. การสังคมสงเคราะห์
24. การส่งเสริมการศึกษา

25. การส่งเสริมการประกอบอาชีพ

26. การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร

27. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่ คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุเป็น หน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

28. บรรดาอำนาจหน้าที่ใด ซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคจะมอบให้กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติก็ได้ โดยให้ทำเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง 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 (อ้างถึงในวุฒิสภา 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 ความรู้สึกของลูกค้าที่แสดงออกมาเมื่อสินค้าหรือบริการเป็นไปตามการคาดหวังของลูกค้า และใช้ใน 9 การตัดสินว่าคุณลักษณะของสินค้าและบริการ หรือตัวสินค้าและบริการเองนั้น สามารถที่จะทำให้ ลูกค้าพอใจได้ระดับใด ซึ่งรวมไปถึงระดับที่ต่ำหรือสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้

วูม (1984) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิลเลียมส์ ทรยางกูร (2543) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่ากัน 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 โกลัซิด อปฮุน มิไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เติมจิระรัตน์, 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
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

กรอนวูล์ (อ้างถึงใน สุวินท์ บุญวโรดม, 2543) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

สุนันท์ บุญโรดม (2543) กล่าวว่า "การบริการ" หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สุชาติวง เรื่องธุรกิจ (2541 : หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในหลายธุรกิจได้

ความสำคัญของการบริการ

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

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี 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 และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ ที่สำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality)

และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ(How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้าง ความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด 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 สถาบันศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

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

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัย สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องหมาย การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่นๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณภาพ 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 การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ
- 3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
- 3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท
- 3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) กล่าวว่า การบริการประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. บัญชีนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดการบริการข้างต้นแสดงว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเน้นคือเป้าหมายของการบริการ และการจะวัดเป้าหมายนั้นจะต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

๕ การปฏิบัติในการให้บริการ

ท่วงท่า : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ว่างเหงา หวานอ่อน เชื่องซึม มีลักษณะห่มหัดทะแม่ง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส ทวีมม เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทาย เหมาะสม สุริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สอนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ท่วงวาจา : ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำทวนรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่ด้วยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำ คำหยาบ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ท่วงใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้ลึกลับเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือ พบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกเรื่องต้องการนั้นต้องการนี้ไม่ปล่อยให้จิตใจ หน่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมเบื่อหน่ายหรือเซ็ง

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์งาน
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ไม่จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่ยึดถือ (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

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

ข้อควรคำนึงในการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่นผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาดบางคนก็เสียอกเสียใจต้อกขกหัวฟูมพายน้ำตาแต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆแม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่างๆนานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตนวิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายเพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจต่อคนต่างๆให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมี

ความยากลำบากการที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกคนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจหากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญจึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องยำเคืองอยู่เสมอว่าการให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลยเพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ทำเนิการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยาวาจาไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมการให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการการบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลยาง

1. ข้อมูลด้านกายภาพ

1.1 ประวัติความเป็นมาบ้านยาง

บ้านยางเป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ในอำเภอเขวาสันติสุข จังหวัดบึงกาฬ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดบึงกาฬ บ้านยางในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ต้นตระกูลของคนบ้านยางย้ายมาจากอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี กว่าสองร้อยปีมาแล้วปู่ไชยราชได้ นำครอบครัวกลุ่มหนึ่งเดินทางมาทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเสาะหาดินแดนที่อุดมสมบูรณ์สำหรับการตั้งรกรากใหม่ในเวลานั้นยังไม่มีรถหรือแม้แต่ถนนสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศจึงต้องใช้วัวเทียมเกวียน

ในการบรรทุกสิ่งของเพื่อออกเดินทางการเดินทางเดินเท้าไปตามทางเดินในป่าเป็นเวลานาน ทำให้ทั้งคนและวัวเหนื่อยล้า ต้องหยุดพักตามแนวป่าเพื่อให้วัวกินหญ้าในตอนบ่ายทุกวัน และพักค้างคืนที่นั่นจนถึงรุ่งขึ้น วันแล้ววันเล่า หลังจากข้ามเขาใหญ่ก็ถึงปากช่อง ผ่านนครราชสีมา บ้านไผ่ วาริชภูมิ วานรนิวาส ในเขตจังหวัดสกลนคร เมื่อถึงตอนเหนือของลำน้ำกุดยางก็สร้างบ้านเรือนเป็นอันสิ้นสุดการเดินทางอันยาวนานเดินทางไกลหกร้อยกิโลเมตร อีกสองสามปีต่อมา ครอบครัวจากบ้านสามผง บ้านขามเปี้ย บ้านไชยบุรี ในจังหวัดนครพนมได้ย้ายมาอยู่ด้วยกัน พวกเขาตั้งชื่อหมู่บ้านว่า "บ้านยาง" ตามชื่อลำน้ำ ผู้ใหญ่บ้านคนแรกชื่อ "ขุนนางสรายุทธราชบุรี" คนบ้านยางกลุ่มนี้คือต้นตระกูล ทองแดง มิตพะมา มหานิล พรหมจันทร์ ชัยบัณฑิตย์ สิงห์อ้อย เสนาอินทร์ และ บุญนาง...

(ที่มา : จากหนังสือตำนานแห่งบ้านยาง, ครูอุทัย หอมแพน)

1.2 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลชาง

สภาตำบลชางได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชาง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538

1.3 การจัดตั้งเทศบาลตำบลชาง

เทศบาลตำบลชางได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลชาง เป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2554 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2554 ตั้งอยู่ตอนใต้ของอำเภอเสกา มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ ที่สำคัญและเป็นแหล่งอาหารทางธรรมชาติ 3 สาย คือ

- กุดชาง ตั้งอยู่ในบ้านชาง หมู่ 1 บ้านชางใต้ หมู่ 9 บ้านตงสาร หมู่ 6 บ้านโนนสง่า หมู่ 10 และ บ้านชางเหนือ หมู่ 13

- ลำน้ำสงคราม เป็นลำน้ำกั้นระหว่างจังหวัดบึงกาฬและจังหวัดสกลนครไหลผ่านบ้านช่อมกอก หมู่ 3 บ้านช่อมกอกเหนือ หมู่ 11 บ้านท่าเรือ หมู่ 8 บ้านท่าสำราญ หมู่ 2 บ้านท่าสำราญเหนือ หมู่ 12 บ้านชางใต้ หมู่ 9 และบ้านตงสาร หมู่ 6

- ลำน้ำอี เป็นเส้นกั้นอาณาเขต ระหว่างตำบลเสกา กับตำบลชางและเป็นลำน้ำกั้นระหว่าง

จังหวัดบึงกาฬและจังหวัดนครพนม ไหลผ่านบ้านหนองยาง หมู่ 5 บ้านสันกำแพง หมู่ 7 บ้านโคกบริการ หมู่ 4 บ้านโนนสง่า หมู่ 10 บ้านชางเหนือ หมู่ 13 บ้านชางใต้ หมู่ 9 และบ้านชาง หมู่ 1

เนื้อที่ตำบลชาง มีเนื้อที่ประมาณ 137.73 ตารางกิโลเมตร

1.4 ลักษณะภูมิประเทศ

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลหนองพุ่ม และตำบลเสกา จังหวัดบึงกาฬ

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลท่าก้อน ตำบลโพนงาม อำเภออากาศอำนวย จังหวัด

สกลนคร

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

1.5 ลักษณะภูมิอากาศ

มีลักษณะอากาศจัดอยู่ในจำพวกฝนแลบร้อนและแห้งแล้ง(อินทราคม-มกราคม) ในฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ฤดูหฤหิมะจะเริ่มลดในเดือนพฤศจิกายนและต่ำสุดในเดือนช่วงอินทราคมถึงเดือนมกราคม ในช่วงเดือนมีนาคมถึงพฤษภาคมเป็นฤดูเปลี่ยนมรสุมเหนือ ฤดูหฤหิมะจะลดลงอย่างรวดเร็วในเดือนมีนาคมและร้อนจัดในเดือนเมษายน ในฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้(มิถุนายน-กรกฎาคม)ฤดูหฤหิมะโดยทั่วไปจะลดลงในเดือนตุลาคมเป็นฤดูเปลี่ยนมรสุมใต้ ฤดูหฤหิมะจะเริ่มลดลงจนอากาศหนาวเย็น

1.6 ลักษณะของดิน

ลักษณะทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายและดินทราย การปลูกพืชจะทำให้ได้ผลผลิตต่ำ การเกษตรประเภทต้องการน้ำน้อย เนื่องจากเก็บกักน้ำไม่ได้ เช่น มันสำปะหลัง อ้อย พริก และข้าวโพด ปัญหาทรัพยากรดินและที่ดินที่พบ คือ ปัญหาความเสื่อมโทรมของดินที่เกิดจากสาเหตุของ

ลักษณะต้นกำเนิดดินของแต่ละพื้นที่ที่ไม่สามารถนำมาปลูกพืชได้ หรือได้ผลผลิตน้อย และที่สำคัญเกษตรกรทำการเกษตรโดยขาดการบำรุงดินให้มีคุณภาพคืออยู่เสมอ

1.8 ลักษณะของแหล่งน้ำ

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลขาง มีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ ลำห้วยสายขาง แม่น้ำสงคราม แม่น้ำอี ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ได้แก่ ปัญหาการตื้นเขินของแหล่งน้ำ

1.9 ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ปัจจุบันพื้นที่ป่าไม้ถูกทำลายเปลี่ยนแปลงสภาพเป็นป่าเสื่อมโทรม และใช้เป็นพื้นที่ทำกินของราษฎร ซึ่งถูกเปลี่ยนแปลงเป็นพื้นที่ทำนาและปลูกพืชไร่จนหมดสภาพป่าไม้ทำให้เกิดการพังทลายของดิน ดินสูญเสียธาตุอาหารน้ำท่วมในบางพื้นที่ และเกิดความแห้งแล้งในฤดูแล้ง เนื่องจากไม่มีป่าไม้คอยดูดซับน้ำ สร้างความชุ่มชื้นในบรรยากาศทำให้เกิดผลกระทบต่อบริเวณพื้นที่ป่าไม้พื้นที่ส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลขางเป็นที่ราบลุ่ม มีทรัพยากรป่าไม้เพียงเล็กน้อย

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

หมู่ที่ 1 บ้านขาง นายทวนทอง ชันติมนต์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1
หมู่ที่ 2 บ้านท่าสำราญ นายคือธรรม สิบสิงห์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2
หมู่ที่ 3 บ้านช่อมกอก นายปึงทอง สิม่วง	กำนันตำบลขาง
หมู่ที่ 4 บ้านโคกบริการ นายเดชศรี พรหมเชษฐา	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4
หมู่ที่ 5 บ้านหนองยาง นายสมัย บุญโท	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5
หมู่ที่ 6 บ้านดงสาร นายสมจิตร์ สายทอง	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6
หมู่ที่ 7 บ้านสันกำแพง นายสมจิต ตรีทอง	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7
หมู่ที่ 8 บ้านท่าเรือ นายวิเชียร หลวงเดช	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8
หมู่ที่ 9 บ้านขางใต้ นายสุรพงษ์ ทองแดง	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 9
หมู่ที่ 10 บ้านโนนสง่า นายธนวัฒน์ พูลผล	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 10
หมู่ที่ 11 บ้านช่อมกอกเหนือ นายทวี เขื่อนคำ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 11
หมู่ที่ 12 บ้านท่าสำราญเหนือ	

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)			หมายเหตุ
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านซาง	127	236	236	472	ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอเซกา ณ วันที่ 13 ตุลาคม 2559
2	บ้านท่าสำราญ	158	296	266	562	
3	บ้านข้อมกอก	218	476	468	944	
4	บ้านโคกบึงการ	163	252	286	538	
5	บ้านหนองยาง	148	250	283	533	
6	บ้านตงสาร	154	330	293	623	
7	บ้านสันกำแพง	194	375	376	751	
8	บ้านท่าเรือ	56	149	133	282	
9	บ้านซางใต้	251	433	454	887	
10	บ้านโนนสง่า	290	512	507	1,019	
11	บ้านข้อมกอกเหนือ	244	489	457	946	
12	บ้านท่าสำราญเหนือ	144	318	316	634	
13	บ้านซางเหนือ	151	310	326	636	
รวมทั้งสิ้น		2,298	4,426	4,401	8,827	

1) มี 13 หมู่บ้าน จำนวนหลังคาเรือน 2,598 หลังคาเรือน

2) จำนวนประชากรทั้งหมด 8,827 คน รายละเอียดดังนี้

3) มีความหนาแน่นเฉลี่ย 63.80 คน/ตารางกิโลเมตร (จำนวนประชากร÷พื้นที่ทั้งหมด)

4) มีความหนาแน่นเฉลี่ย 3.39 คน/ครัว (จำนวนประชากร÷ครัวเรือน)

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2559 (จากที่ทำการปกครองอำเภอเซกา สำนักงานบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ข้อมูลประชากร จำแนกตามช่วงอายุ ปี 2559 ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนในวันสำรวจ

(ข้อมูลจาก จปฐ. ปี 2559)

จำนวนครัวเรือน ทั้งหมด 1,910 ครัวเรือน

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง ทั้งหมด 5,857 คน

เพศชาย 2,856 คน

เพศหญิง 3,001 คน

ช่วงอายุ	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)	หมายเหตุ
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	3	8	11	ที่มา : ข้อมูลจาก จปฐ. ปี 2559
1 ปีเต็ม - 2 ปี	25	35	60	
3 ปีเต็ม - 5 ปี	65	57	122	
6 ปีเต็ม - 11 ปี	172	166	338	
12 ปีเต็ม - 14 ปี	99	103	202	
15 ปีเต็ม - 17 ปี	120	128	248	
18 ปีเต็ม - 25 ปี	307	332	639	
26 ปีเต็ม - 49 ปี	1,123	1,155	2,278	
50 ปีเต็ม - 60 ปีเต็ม	518	553	1,071	
มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป	424	464	888	
รวม	2,856	3,001	5,857	

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

สถานศึกษา

- | | |
|---|--------------|
| (1) โรงเรียนระดับประถมศึกษา | จำนวน 3 แห่ง |
| (2) โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามัธยมตอนต้น | จำนวน 1 แห่ง |
| (2) โรงเรียนอาชีวศึกษา | จำนวน 1 แห่ง |
| (3) 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	611	576	94.3	35	5.7
6-14 ปี	1,242	1,133	91.2	109	8.8
15-49 ปี	4,044	2,374	58.7	1,670	41.3
60 ปีขึ้นไป	978	726	74.2	252	25.8
ผู้ป่วยเรื้อรัง	465	401	86.2	64	13.8
ผู้พิการ	241	233	96.7	8	3.3
หญิงตั้งครรภ์	70	65	92.9	5	7.1

ปัญหาสุขภาพ ร้อยแรกเกิด - 5 ปี

- ปัญหาน้ำหนักน้อย/มากกว่าเกณฑ์พัฒนาการล่าช้า
- เป็นช่วงเริ่มต้นในการพัฒนาเขาวัวปัญญา
- ภูมิคุ้มกันน้อย เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยง่าย
- นมแม่ : กินนมแม่อย่างเดียวไม่ถึง 6 เดือน
- ส่งเสริมพัฒนาการ : พัฒนาการไม่สมวัย 3 คน
- ภาวะโภชนาการเกิน 35 คน
- การดูแลสุขภาพช่องปาก : ฟันผุ 345 คน
- การสร้างเสริมภูมิคุ้มกัน

ปัญหาสุขภาพ ร้อย 6 - 14 ปี

- ▣ การเจริญเติบโต อ้วน 102 คน
- ▣ การตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร ติดภมส์
- ▣ ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ 1 คน
- ▣ โรคติดต่อในกลุ่มนักเรียน
- ▣ สายตามืดปกติ
- ▣ ยาเสพติด

ปัญหาสุขภาพวัย 15 - 59 ปี (วัยทำงาน)

- ▣ โรคจากการประกอบอาชีพ : อุบัติเหตุ การใช้สารเคมี
- ▣ โรคจากพฤติกรรมสุขภาพ : การรับประทานอาหาร
- ▣ โรคที่มีความเสี่ยงตามเพศ : หญิง เสี่ยงมะเร็งปากมดลูก
: ชาย เสี่ยงมะเร็งตับ
- ▣ ตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง
: เสี่ยงต่อเบาหวาน 81 คน
: เสี่ยงต่อความดันโลหิตสูง 1,670 คน

- ▣ อ้วน 478 คน
- ▣ ตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ในสตรี 30 -60 ปี
 - : ตรวจคัดกรอง จำนวน 325 คน
 - : เสีย 18 คน ส่งต่อ 5 คน
- ▣ ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม ในสตรี 30 -70 ปี
 - : ตรวจคัดกรอง จำนวน 2,567 คน
 - : พบผิดปกติ 12 คน ส่งต่อทั้งหมด
- ▣ ป่วย : เบาหวาน 127 คน
 - : ความดันโลหิตสูง 249 คน
 - : โรคอ้วน 478 คน
 - : หอบหืด ถุงลมโป่งพอง มะเร็ง 17 คน
 - : ไตวายเรื้อรังระยะ 3- 4 - 5 จำนวน 44 คน
 - : โรคหลอดเลือดหัวใจ หลอดเลือดสมอง 15 คน

ปัญหาสุขภาพ วัย 60ปีขึ้นไป (สูงวัย)

- ▣ อายุ 60 -69 ปี จำนวน 573 คน
- ▣ อายุ 70- 80ปี จำนวน 282 คน
- ▣ อายุ 81 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน
- ▣ การพึ่งตนเอง : ติดสังคม 918 คน : ติดบ้าน 20 คน : ติดเตียง 12 คน
- ▣ ตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน : ปกติ 760 คน : เสีย 125 คน : ป่วย 93 คน
- ▣ ตรวจคัดกรองโรคความดันโลหิตสูง : ปกติ 614 คน : เสีย 300 คน : ป่วย 64 คน
- ▣ ภาวะโภชนาการ : ปกติ 770 คน : เกิน (อ้วน) 208 คน
- ▣ สุขภาพช่องปาก : ปกติ 978 คน : ผิดปกติ 68 คน
- ▣ คัดกรองสายตา : ปกติ 923 คน : ผิดปกติ 55 คน

ปัญหาสุขภาพกลุ่มผู้พิการ

- ▣ การเข้าถึงบริการ
- ▣ การส่งเสริมสุขภาพ
- ▣ การฟื้นฟูสุขภาพ
- ▣ พิจารณาทั้งหมด 241 คน : ติดสังคม 233 คน : ติดบ้าน 6 คน : ติดเตียง 2 คน

ปัญหาสุขภาพกลุ่มหญิงตั้งครรภ์

- ▣ หญิงตั้งครรภ์ทั้งหมด 70 คน
- ▣ อายุ น้อยกว่า 19 ปี 5 คน
- ▣ ผ่าคลอดครบ 5 ครั้งคุณภาพ 11 คน

4.3 อาชญากรรม (สถิติย้อนหลัง 4 ปี)

ไม่มีข้อมูล

4.4 ยาเสพติด (สถิติย้อนหลัง 4 ปี)

ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
- ผู้เสพจำนวน 33 ราย	30 ราย	30 ราย	24 ราย
- ผู้ผ่านการบำบัดจำนวน 30 ราย	30 ราย	30 ราย	-
- ผ่านการฝึกอบรมมาจำนวน 30 ราย	30 ราย	30 ราย	-

4.5 การสังคมนาคนสงเคราะห์ (สถิติย้อนหลัง 4 ปี) ของกองสวัสดิการสังคม ข้อมูลด้าน
สวัสดิการสังคม ณ วันที่ 1 เดือนตุลาคม 2559

ผู้สูงอายุ

- ผู้สูงอายุตามทะเบียนราษฎร จำนวน.....911.....คน
- ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพแล้ว จำนวน.....911.....คน
(ที่เหลือยังไม่เข้าหลักเกณฑ์การรับเบี้ยยังชีพ)
- ผู้สูงอายุที่แจ้งขึ้นทะเบียนเพิ่มเติม -ไม่มี-

ผู้พิการ

- ผู้พิการในพื้นที่ จำนวน.....226.....คน
- ผู้พิการที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน.....226.....คน
- ผู้พิการที่เป็นผู้สูงอายุ จำนวน.....118.....คน
- ผู้พิการที่ยังไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน.....คน

ผู้ป่วยเอดส์

- ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน.....13.....คน
- ได้รับเบี้ยยังชีพแล้ว จำนวน.....13.....คน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 กาคมนาคมขนส่ง

- มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2094 ผ่าน เชื่อมระหว่าง อำเภอเสกกา กับ อำเภอ
อากาศอำนวย เป็นถนนสายหลัก โดยมีถนนซอยแยกจากถนนสายหลักเข้าหมู่บ้านได้อย่าง
สะดวก ซึ่งมีทั้งถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลาดยาง และถนนลูกรัง

- มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2145 จากแยก บ้านหนองยาง ถึง บ้านขาง

- มีรถโดยสารประจำทางวิ่งผ่านตำบลขาง จาก อำเภอเสกกา ถึง จังหวัดสกลนคร

5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน ทุกครัวเรือน การให้บริการประชาชนด้านไฟฟ้าเป็นหน้าที่
และความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เทศบาลตำบลขางจะรับผิดชอบในด้านการติดตั้ง
ซ่อมแซม และค่าใช้จ่ายในอุปกรณ์เฉพาะไฟฟ้าแสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย และในการตั้ง
งบประมาณขยายไฟฟ้าให้ครบทุกครัวเรือนและหมู่บ้าน

5.3 การประปา

การให้บริการประปาในเขตเทศบาลตำบลขาง เป็นการให้บริการของ ประปาหมู่บ้าน
จากแหล่งน้ำประปาผิวดิน และจากแหล่งน้ำบาดาล ส่วนบ้านที่ไม่มีประปาหมู่บ้าน จะใช้แหล่งน้ำที่
สร้างขึ้นเอง หรือแหล่งน้ำธรรมชาติ ประเภทประปาในพื้นที่ แยกเป็นหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่บ้าน	ประเภทประปา			รวม	สภาพการใช้งาน		หมายเหตุ
	ผิวดิน	บาดาล	ภูมิภาค		ดี	ไม่ดี	
บ้านทาง	1	-	-	1	-	1	
บ้านท่าสำราญ	-	1	-	1	-	1	หมู่บ้านตูตนเอง
บ้านซ่อมกอก	-	1	-	1	-	1	
บ้านโคกบริการ	-	2	-	2	-	2	หมู่บ้านตูตนเอง
บ้านหนองยาง	1	1	-	2	-	2	
บ้านตงสาร	1	-	-	1	-	1	
บ้านสันกำแพง	-	2	-	2	-	2	
บ้านท่าเรือ	-	1	-	1	-	1	
บ้านขวางใต้	-	1	-	1	-	1	
บ้านโนนสง่า	1	2	-	3	-	3	
บ้านซ่อมกอก เหนือ	-	2	-	2	-	2	
บ้านท่าสำราญ เหนือ	-	1	-	1	-	1	หมู่บ้านตูตนเอง
บ้านขวางเหนือ	-	1	-	1	-	1	
รวม	4	15	-	19	-	19	

5.4 โทรศัพท์

- เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ 5 แห่ง

5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ลักษณะการเกษตรของราษฎรในเขตเทศบาลตำบลขาง ส่วนใหญ่ ทำนา-ทำไร่ ซึ่งอาศัยน้ำจากน้ำฝน และแหล่งน้ำธรรมชาติใช้ในการเกษตร ส่วนใหญ่ประสบปัญหาจากภัยแล้ง น้ำไม่เพียงพอต่อการทำการเกษตร สำหรับราษฎรที่มีพื้นที่ติดกับแหล่งน้ำก็จะประกอบอาชีพปลูกพืชผักสวนครัวเพิ่มเติมด้วย

ตารางแสดงข้อมูลพื้นฐานการเพาะปลูกในเขตพื้นที่ตำบลขาง
ข้อมูลด้านการเกษตร

ประเภท	ครัวเรือน	พื้นที่ปลูก (ไร่)	พื้นที่เก็บ เกี่ยว(ไร่)
ข้าวนาปี	1,142	14,818.74	14,812.15
มันสำปะหลัง	40	219	219
ปาล์มน้ำมัน	57	450	230.50
ยางพารา	498	4,869.78	2,733.28
รวม	1,737	20,357.52	17,994.93

ที่มา : ข้อมูลจากแผนพัฒนาการเกษตรระดับตำบล

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
- คณะกรรมการกฤษฎีกา จำนวน 11 คน
- หมู่บ้านอาสาพัฒนาป้องกันตนเอง จำนวน 30 คน
- ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 135 คน

หน่วยธุรกิจ ในเขตเทศบาลตำบลขาง

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

6.5 การท่องเที่ยว

1. อุทยานกุตขางเป็นสวนสาธารณะ ตั้งอยู่บริเวณริมฝั่งกุตขาง มีป่าชุมชนที่มีที่ต้นขนาดใหญ่ อายุกว่า 100 ปี มีฝูงลิงแสมอาศัยอยู่รวมกันกว่า 300 ตัว เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและใช้เป็นสถานที่จัดงานประเพณีแข่งเรือยาว งานประเพณีลอยกระทง ประจำปีทุกปี

2. วัดศรีสุมังคส์ ตั้งอยู่ระหว่างบ้านขางใต้ หมู่ที่ 9 และบ้านขาง หมู่ที่ 1 มีหอแก้วที่สร้างครอบพระพุทธรูปสามองค์ ซึ่งมีความสวยงามเป็นอย่างมาก วัดศรีสุมังคส์เป็นวัดเก่าแก่อยู่บ้านขางมานับร้อยปี

3. วัดศรีขมิ้น ตั้งอยู่ที่บ้านจอมกอก หมู่ที่ 3 มีพระพุทธรูปองค์ใหญ่ ปาสะกัชี่ ที่มีสถาปัตยกรรมที่งดงาม

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

6.6 อุตสาหกรรม

1. บริษัทพีทีโอฟาร์ม จำนวน 1 แห่ง ประกอบกิจการเลี้ยงโคนม 2. บริษัทถ่านซังดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด 3. บริษัทเทอร่าโกรจำกัด

6.7 กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลขาง แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้
กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพในเขตพื้นที่ตำบลขาง แยกเป็นรายหมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จัดตั้งกลุ่มอาชีพ/กลุ่มองค์กร	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
1	บ้านขาง	- กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน	
2	บ้านท่าสำราญ	- กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มสตรี - กลุ่มทำขนมข้าวเกรียบปากหม้อ - กลุ่มเย็บผ้าอุตสาหกรรม - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน - กลุ่มเกษตรสวนขาง - กลุ่มน้ำพริกปลาร้าวุ้นอง - กลุ่มปลาต้ม	- ขนมข้าวเกรียบปากหม้อ - เหล้าสาโท - ไวน์ - น้ำพริกปลาร้า
3	บ้านจอมกอก	- กลุ่มสตรี - หอผ้ามัดหมี่ - กลุ่มออมทรัพย์	- ผ้าทอมัดหมี่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จัดตั้งกลุ่มอาชีพ/กลุ่มองค์กร	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
		- กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน	
4	บ้านโคกบรีการ	- กลุ่มจักสาน - กลุ่มทอเสื่อ - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน	- ผลิตภัณฑ์จักสานจากไม้ไผ่ - เสื่อจากกก
5	บ้านหนองยาง	- กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน	
6	บ้านดงสาร	- กลุ่มสวนยางพารา - กลุ่มจักสานหมวกพลาสติก - กลุ่มทอผ้าคราม - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน	- หมวกพลาสติก - ผ้าย้อมคราม
7	บ้านสันกำแพง	- กลุ่มเพาะเห็ดฟาง - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน	- เห็ดฟาง
8	บ้านท่าเรือ	- กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน - กลุ่มประมงน้ำจืด	
9	บ้านช่างใต้	- กลุ่มทอผ้าขาวม้า - กลุ่มทอผ้าคราม - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน	- ผ้าขาวม้า - ผ้าย้อมคราม

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จัดตั้งกลุ่มอาชีพ/กลุ่มองค์กร	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
10	บ้านโนนสง่า	- กลุ่มข้าวพองเพียงภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ หมู่บ้าน - กลุ่มเกษตรพอเพียง	
11	บ้านข่อมกอกเหนือ	- กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ หมู่บ้าน - กลุ่มนวดแผนไทย	
12	บ้านท่าสำราญเหนือ	- กลุ่มสตรี - กลุ่มเย็บผ้าอุตสาหกรรม - กลุ่มทำขนม - กลุ่มปลาข้าวปลากุ้ง - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ หมู่บ้าน	
13	บ้านขางเหนือ	- กลุ่มสมุนไพร - กลุ่มสตรี - กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต - กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ หมู่บ้าน	

6.6 แรงงาน

1. อาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม ได้แก่

ทำนา	จำนวน	1,329	คน
ทำไร่	จำนวน	9	คน
ทำสวน	จำนวน	46	คน
ปศุสัตว์	จำนวน	5	คน
รวมอาชีพเกษตรกรรม	จำนวน	1,389	คน

2. อาชีพรอง คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 711 คน

3. อาชีพอื่น ๆ ได้แก่

รับราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน	55	คน
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	1	คน

พนักงานบริษัท	จำนวน	25	คน
ค้าขาย	จำนวน	60	คน
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	13	คน
อื่น ๆ	จำนวน	36	คน
รวมอาชีพอื่น ๆ	จำนวน	190	คน

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	เพศ		รวมจำนวนประชากร (คน)	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	หมายเหตุ
		ชาย (คน)	หญิง (คน)			
1	บ้านช่าง	236	236	472	127	
2	บ้านท่าสำราญ	296	296	562	158	
3	บ้านซ่อมกอก	476	476	944	218	
4	บ้านโคกบึงการ	252	252	538	163	
5	บ้านหนองยาง	250	250	533	148	
6	บ้านดงสาร	330	330	623	154	
7	บ้านสันกำแพง	375	375	751	194	
8	บ้านท่าเรือ	149	149	282	56	
9	บ้านช่างใต้	433	433	887	251	
10	บ้านโนนสง่า	512	512	1,019	290	
11	บ้านซ่อมกอกเหนือ	489	489	946	244	
12	บ้านท่าสำราญเหนือ	318	318	634	144	
13	บ้านช่างเหนือ	310	310	636	151	
รวม		2,567	4,426	4,426	8,827	

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)			หมายเหตุ
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านช่าง	127	236	236	472	ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอเสนา วันที่ 13 ตุลาคม 2559.
2	บ้านท่าสำราญ	158	296	266	562	
3	บ้านซ่อมกอก	218	476	468	944	
4	บ้านโคกบึงการ	163	252	286	538	
5	บ้านหนองยาง	148	250	283	533	
6	บ้านดงสาร	154	330	293	623	
7	บ้านสันกำแพง	194	375	376	751	

8	บ้านท่าเรือ	56	149	133	282
9	บ้านช่างใต้	251	433	454	887
10	บ้านโนนสง่า	290	512	507	1,019
11	บ้านจอมกอกเหนือ	244	489	457	946
12	บ้านท่าสำราญเหนือ	144	318	316	634
13	บ้านช่างเหนือ	151	310	326	636
รวมทั้งสิ้น		2,298	4,426	4,401	8,827

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประเภทของการทำเกษตร	จำนวน ครัวเรือน	จำนวน พื้นที่ (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ ไร่)	ต้นทุน การผลิต เฉลี่ย (บาท/ ไร่)	ราคา ขายโดย เฉลี่ย (บาท/ ไร่)	
1	บ้านช่าง	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	120	1,585	3,800	2,500	53,200
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	6	30	6,000	3,000	24,000
		ทำสวน	- สวนยางพารา	50	200	2600	3250	40,000
			- สวน.... - สวน....					
2	บ้านท่าสำราญ	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	130	1,700	300	2,000	3,000
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง					
		ทำสวน	- สวนยางพารา	10	50	255	2,000	2,500
			- สวน... - สวน...					
3	บ้านจอมกอก	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	220				
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	40				
		ทำสวน	- สวนยางพารา	70				
			- สวน....					

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประเภทของการทำเกษตร		จำนวน ครัวเรือน	จำนวน พื้นที่ (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ ไร่)	ต้นทุน การผลิต เฉลี่ย (บาท/ ไร่)	ราคา ขายโดย เฉลี่ย (บาท/ ไร่)
			-สวน...					
4	บ้านโคกบึงการ	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	152				
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด	5	20	1,000	700	10,000
			- ไร่มันสำปะหลัง	6	50	500	1,000	10,000
		ทำสวน	-สวนยางพารา					
-สวนลิ้นจี่สวนครัว	4		-	500	500	5,000		
-สวน...								
5	หนองยาง	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	120	500	800	1,500	4,800
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	3	15	500	1,000	4,000
		ทำสวน	-สวนยางพารา	25	250	50	10,000	12,000
-สวน...								
-สวน...								
6	บ้านดงสาร	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	66	700	350	500	3,500
		ทำไร่	- ไร่อ้อย	2	200	6,000	1,000	5,000
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	20	250	200	500	4,000
		ทำสวน	-สวนยางพารา					
-สวนผลไม้	4		10	500	500	2,000		
-สวน...								
7	บ้านสันกำแพง	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	50		200	1,500	2,000- 3,000
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประเภทของการทำเกษตร		จำนวน ครัวเรือน	จำนวน พื้นที่ (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ ไร่)	ต้นทุน การผลิต เฉลี่ย (บาท/ ไร่)	ราคา ขายโดย เฉลี่ย (บาท/ ไร่)					
			- ไร่มันสำปะหลัง	10	20	150	1,000	2,000 - 3,000					
		ทำสวน	-สวนยางพารา	30	150	200- 250	2,000	3,000 - 4,000					
			-สวน....										
			-สวน....										
8	บ้านท่าเรือ	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	6	32	250	2,000	3,125					
			ทำไร่						- ไร่อ้อย				
									- ไร่ข้าวโพด				
			- ไร่มันสำปะหลัง										
		ทำสวน	-สวนยางพารา	6	32								
			-สวน....										
-สวน....													
9	บ้านขางใต้	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	175	3,600	280	1,800	2,760					
			ทำไร่						- ไร่อ้อย				
									- ไร่ข้าวโพด				
			- ไร่มันสำปะหลัง	46	230	3,000	1,900	4,500					
		ทำสวน	-สวนยางพารา	31	620	260	1,300	3,380					
			-สวน....										
-สวน....													
10	บ้านโนนสร้า	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	111	941	600	3,000	4,900					
			ทำไร่						- ไร่อ้อย				
									- ไร่ข้าวโพด				
			- ไร่มันสำปะหลัง	32	451	3,500	2,500	5,250					
		ทำสวน	-สวนยางพารา	37	376	250	2,100	4,000					
			-สวน....										

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประเภทของการทำเกษตร	จำนวน ครัวเรือน	จำนวน พื้นที่ (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ ไร่)	ต้นทุน การผลิต เฉลี่ย (บาท/ ไร่)	ราคา ขายโดย เฉลี่ย (บาท/ ไร่)	
11	บ้านข้อมกอก เหนือ	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	200	2,360	300	1,500	3,600
		ทำไร่	- ไร่อ้อย	1	10	10,000	5,000	9,000
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	15	30	3,000	1,500	13,500
		ทำสวน	-สวนยางพารา	20	215	26	2,000	400
			-สวน....					
-สวน....								
12	บ้านท่าสำราญ เหนือ	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	135	3,700	350	3,700	5,250
		ทำไร่	- ไร่อ้อย					
			- ไร่ข้าวโพด					
			- ไร่มันสำปะหลัง	10	50	800	750	
		ทำสวน	-สวนยางพารา	5	70	300	8,500	12,000
			-สวน....					
-สวน....								
13	บ้านช้างเหนือ	ทำนา	- นอกเขต ชลประทาน	76	800	250	1,500	3,000
		ทำสวน	-สวนยางพารา	23	150	255	3,500	5,100
			-สวน....					
			-สวน....					

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความเพียงพอ ของปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ใน การทำ การเกษตร	แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความ เพียงพอของ น้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึง			
1	บ้านช้าง	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ						
			1.1 แม่น้ำ	-	-				
			1.2 ฝาย/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 ฝาย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง							
1.3 คลอง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง							
1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง							
1.5 น้ำตก	-	-							
2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น									
2.1 แก้มลิง	-	-							
2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-							
2.3 ฝาย	-	-							
2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง							
2.5 คลองชลประทาน	-	-							
3	บ้านช่อมกอก	ไม่เพียงพอ				1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
						1.1 แม่น้ำ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.2 ฝาย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง				

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความเพียงพอ ของปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ใน การทำ การเกษตร	แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความ เพียงพอของ น้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึง
			1.3 คลอง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.4 ท่อน้ำ/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	-	
				บ้านโคกบรึกการ	ไม่เพียงพอ	1 แหล่งน้ำธรรมชาติ
1.1 แม่น้ำ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง				
1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง				
1.3 คลอง	-	-				8
1.4 ท่อน้ำ/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	-	-	

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความเพียงพอ ของปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ใน การทำ การเกษตร	แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความ เพียงพอของ น้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ การเกษตร	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึง
			1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	50
			1.5 น้ำตก	-	-	
			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	-	-	
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	-	-				

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความ เพียงพอของ ปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ใน การทำ การเกษตร	แหล่งน้ำทาง การเกษตร	ความ เพียงพอ ของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ การเกษตร	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง
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. แหล่งน้ำที่มนุษย์ สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	ไม่เพียงพอ	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-	
			2.3 ฝาย	-	-	
			2.4 สระ	-	ทั่วถึง	
			2.5 คลอง ชลประทาน	-	-	
			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. แหล่งน้ำที่มนุษย์ สร้างขึ้น						
2.1 แก้มลิง	-	-				
2.2 อ่างเก็บน้ำ	ไม่เพียงพอ	-				
2.3 ฝาย	-	-				
2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	-				

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความ เพียงพอของ ปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ใน การทำ การเกษตร	แหล่งน้ำทาง การเกษตร	ความ เพียงพอ ของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ การเกษตร	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง			
			2.5 คลอง ชลประทาน	-	-				
9	บ้านขางใต้	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ						
			1.1 แม่น้ำ	-	-				
			1.2 ห้วย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10			
			1.3 คลอง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10			
			1.4 ท่อน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10			
			1.5 น้ำตก	-	-				
			1.6 อื่น ๆ	-	-				
			2. แหล่งน้ำที่มนุษย์ สร้างขึ้น						
			2.1 แก้มลิง	-	-				
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-				
			2.3 ฝาย	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10			
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	10			
			2.5 คลอง ชลประทาน	-	-				
			10	บ้านโนนสง่า	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
						1.1 แม่น้ำ	เพียงพอ	ทั่วถึง	
1.2 ห้วย/ลำธาร	-	-							
1.3 คลอง	-	-							
1.4 ท่อน้ำ/บึง	-	-							
1.5 น้ำตก	-	-							
1.6 อื่น ๆ	-	-							
2. แหล่งน้ำที่มนุษย์ สร้างขึ้น									
2.1 แก้มลิง	-	-							
2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-							

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความ เพียงพอของ ปริมาณ น้ำฝนที่ใช้ใน การทำ การเกษตร	แหล่งน้ำทาง การเกษตร	ความ เพียงพอ ของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึง แหล่งน้ำ การเกษตร	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
			2.3 ฝาย	-	-	
			2.4 สระ	เพียงพอ	ทั่วถึง	
			2.5 คลอง ชลประทาน	-	-	
11	บ้านห่อมกอก เหนือ	ไม่เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ			
			1.1 แม่น้ำ	-	-	
			1.2 ฝาย/ลำธาร	-	-	
			1.3 คลอง	-	-	
			1.4 หนองน้ำ/บึง	-	-	
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2 แหล่งน้ำที่มนุษย์ สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	-	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	-	
			2.3 ฝาย	-	-	
			2.4 สระ	-	-	
			2.5 คลอง ชลประทาน	-	-	
			12	บ้านท่าสำราญ เหนือ	เพียงพอ	1. แหล่งน้ำธรรมชาติ
1.1 แม่น้ำ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง				
1.2 ฝาย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง				
1.3 คลอง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง				5
1.4 หนองน้ำ/บึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง				5
1.5 น้ำตก	-	-				
1.6 อื่น ๆ	-	-				
2. แหล่งน้ำที่มนุษย์ สร้างขึ้น						
2.1 แก้มลิง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง				

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำเกษตร	แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี	การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.3 สาย	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.5 คลองชลประทาน	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			2.6 อื่น ๆ.... หนองสาธารณะ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	5
			1 แหล่งน้ำธรรมชาติ			
13	บ้านช่างเหนือ	ไม่เพียงพอ	1.1 แอ่งน้ำ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.2 ฝาย/ลำธาร	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.3 คลอง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.4 หนองน้ำบึง	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	
			1.5 น้ำตก	-	-	
			1.6 อื่น ๆ	-	-	
			2 แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น			
			2.1 แก้มลิง	-	ไม่ทั่วถึง	
			2.2 อ่างเก็บน้ำ	-	ไม่ทั่วถึง	
			2.3 สาย	-	ไม่ทั่วถึง	
2.4 สระ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	6			
2.5 คลองชลประทาน	-	ไม่ทั่วถึง				

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความ เพียงพอ ของ แหล่งน้ำ	การ เข้าถึง แหล่ง น้ำ	ร้อยละ ของ ครัว เรือนที่ เข้าถึงฯ	สรุป ความ เพียงพอ ของการมี น้ำกินน้ำ ใช้	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ มีน้ำกินน้ำ ใช้ <u>ไม่เพียงพอ</u>
1	บ้านซาง	1.บ่อน้ำตลิ่งสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง	100		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่ เพียงพอ				
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
2	บ้านท่าสำราญ	1.บ่อน้ำตลิ่งสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ				
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่ เพียงพอ				
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
3	บ้านขอมกอก	1.บ่อน้ำตลิ่งสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	-	-	-		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความเพียงพอของแหล่งน้ำ	การเข้าถึงแหล่งน้ำ	ร้อยละของครัวเรือนที่เรื่องที่เกิดขึ้น	สรุปความเพียงพอของการมีน้ำกินน้ำใช้	ร้อยละของครัวเรือนที่มีน้ำกินน้ำใช้ไม่เพียงพอ
4	บ้านโคกบริการ	1.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง			
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ - S.M.L.	เพียงพอ	ทั่วถึง	100		
5	บ้านหนองยาง	1.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	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					
6	บ้านดงสาร	1.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	95		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	20		
7	บ้านสันกำแพง	1.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความ เพียงพอ ของ แหล่งน้ำ	การ เข้าถึง แหล่ง น้ำ	ร้อยละ ของ ครัว เรือนที่ เข้าถึงฯ	สรุป ความ เพียงพอ ของการมี น้ำกินน้ำ ใช้	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ มีน้ำกินน้ำ ใช้ ไม่เพียงพอ
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	ไม่ เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง	50		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
						
8	บ้านท่าเรือ	1.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	ไม่ เพียงพอ	ไม่ทั่วถึง			
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
9	บ้านช่างใต้	1.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง			
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	ไม่ เพียงพอ				
		6.อื่นๆ.....ระบุ					
10	บ้านโพนสำ	1.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	เพียงพอ	ทั่วถึง	100		

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความ เพียงพอ ของ แหล่งน้ำ	การ เข้าถึง แหล่ง น้ำ	ร้อยละ ของ ครัว เรือนที่ เข้าถึงฯ	สรุป ความ เพียงพอ ของการมี น้ำกินน้ำ ใช้	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ มีน้ำกินน้ำ ใช้ ไม่เพียงพอ
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค) 5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	- ไม่ เพียงพอ	-	- 100		
		5. อื่น ๆ					
11	บ้านข่อมกอก เหนือ	1.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ 2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ 3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.) 4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค) 5.แหล่งน้ำธรรมชาติ 6.อื่นๆ.....ระบุ	ไม่ เพียงพอ - ไม่ เพียงพอ - -	- - - - - -	- - - - - -		
12	บ้านท่าสำราญ เหนือ	1.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ 2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ 3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.) 4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค) 5.แหล่งน้ำธรรมชาติ 6.อื่นๆ.....ระบุ - ประปาหมู่บ้าน (บริหารโดยกรรมการ หมู่บ้าน)	- ไม่ เพียงพอ - ไม่ เพียงพอ ไม่ เพียงพอ	- ไม่ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง	- 30 - - - 50		

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำ	ความ เพียงพอ ของ แหล่งน้ำ	การ เข้าถึง แหล่ง น้ำ	ร้อยละ ของ ครัว เรือนที่ เข้าถึง	สรุป ความ เพียงพอ ของการมี น้ำกินน้ำ ใช้	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ มีน้ำกินน้ำ ใช้ ไม่เพียงพอ
13	บ้านช้างเหวือ	1.บ่อบาดาลสาธารณะ	-	-	-		
		2.บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	-	-	-		
		3.ประปาหมู่บ้าน (อปท.)	-	-	-		
		4.ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	-	-	-		
		5.แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	-	-		
		6.อื่นๆ.....ระบุ					

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชากรตำบลช้างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีสงกรานต์
- ประเพณีแข่งเรือ
- ประเพณีสอยกระทง
- ประเพณีบุญบั้งไฟ
- ประเพณีซิวร้องสรภัญญะ
- ประเพณีบุญประเพณีข้าวเปลือก

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ภาษาอีสาน

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ผ้ามีดหมี่อ้อมคราม

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

เนื่องจากตำบลช้างมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม เกษตรกรส่วนใหญ่อาศัยน้ำฝนเป็นหลักในการทำการเกษตร นอกจากนี้ยังใช้แหล่งน้ำธรรมชาติที่มีอยู่ในตำบล คือลำน้ำกุดขวาง ซึ่งสามารถเก็บกักน้ำได้ในฤดูฝนถ้าฝนแล้งติดต่อกันเป็นระยะเวลาานแหล่งน้ำดังกล่าวก็ไม่

สามารถเก็บกักน้ำให้เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค ได้ข้อมูลแหล่งน้ำภายในตำบลขางแยกเป็น
รายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่บ้าน	จำนวนแหล่งน้ำ (แห่ง)	สภาพการใช้งาน	
		ดี	ไม่ดี
บ้านขาง	2	1	1
บ้านท่าสำราญ	54	-	54
บ้านช่องมกอก	10	-	10
บ้านโคกบริการ	14	-	14
บ้านหนองยาง	2	-	2
บ้านตงสาร	24	-	24
บ้านสันกำแพง	3	-	3
บ้านท่าเรือ	7	-	7
บ้านขางใต้	24	-	24
บ้านโนนสง่า	-	-	-
บ้านช่องมกอกเหนือ	11	-	11
บ้านท่าสำราญเหนือ	20	-	20
บ้านขางเหนือ	1	-	1
รวม	172	1	171

9.2 ป่าไม้

ป่าไม้ชุมชน

1. ที่สาธารณะกุศขาง 130 ไร่

6. งานวิจัยเกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยนครพนม (2561) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 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 ไชยพรเสาวภาคย์ และ คนอง รังฟ้าขแม้ว (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 ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 86.00) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 83.45)

วรุณี เขาวงสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (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. งานบริการลานักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

อัญชลี คุสิศสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยาณี และ สาวิตรี นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการผลการวิจัย 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

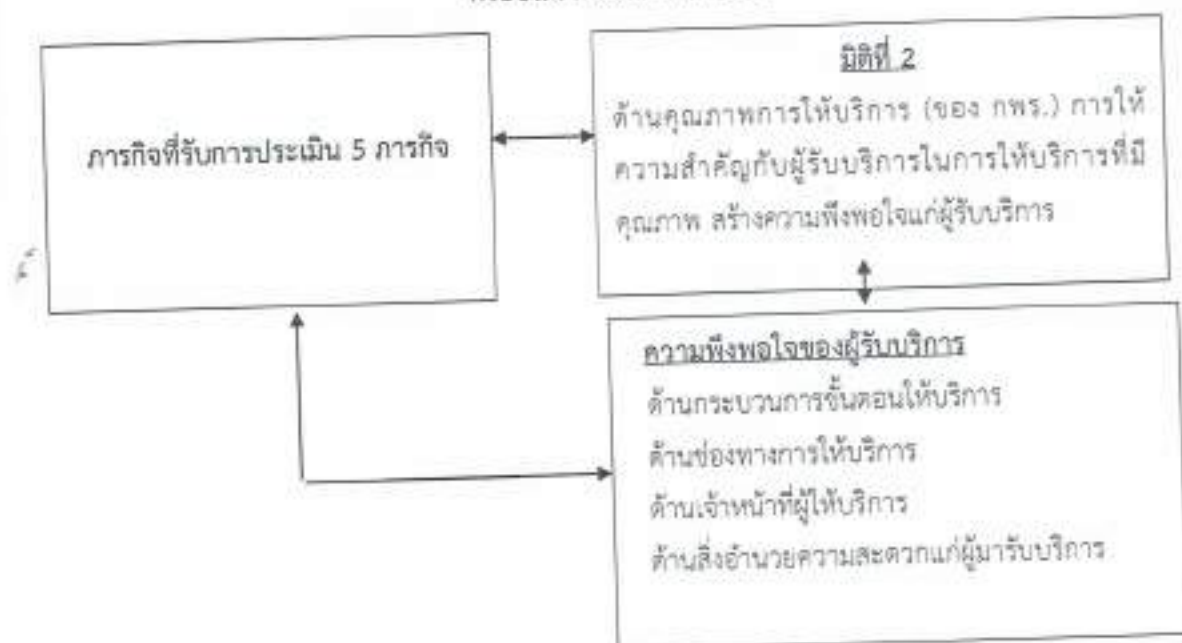
มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา" ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจการให้บริการทั้ง 5 ด้าน 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 การกิจ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการ ของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

7. กรอบแนวคิดการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางจะประเมินตามภารกิจ 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลชาวอำเภอลำทะเมนชัย 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 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลชาวอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 8,827 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม 383 คน ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

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

โดย n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
N คือ จำนวนประชากรที่ทราบค่า
e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{8,827}{1 + 8,827 (.05)^2} \\ &= 382.62 \text{ คน} \end{aligned}$$

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลซาง อำเภอเซกา ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2563

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 โดยอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยประสานความร่วมมือจากกำนันผู้ใหญ่บ้าน ก่อนลงพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน 383 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

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลขาง อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 5 การกิจคือ 1) ด้านสิ่งแวดล้อม สุขาภิบาล 2) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลขาง จำนวน 383 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลตำบลขาง ในปี 2563

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	145	37.86
หญิง	243	63.45
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.22
21 - 30 ปี	12	3.13
31 - 40 ปี	61	15.93
41 - 50 ปี	138	36.03
51 - 60 ปี	69	18.02
61 ปีขึ้นไป	83	21.67
3. สถานภาพ		
โสด	270	70.50
สมรส	41	10.70
หม้าย	44	11.49
หย่าร้าง	28	7.31

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	260	67.89
มัธยมศึกษาตอนต้น	51	13.32
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	39	10.18
อนุปริญญา/ปวส.	14	3.66
ปริญญาตรี	15	3.92
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.04
5. อาชีพ		
เกษตรกร	200	52.22
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	30	7.83
แม่บ้าน	41	10.70
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	83	21.67
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	6.53
อื่นๆ	4	1.04
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	275	71.80
5,001-10,000 บาท	37	9.66
10,001-15,000 บาท	32	8.36
15,001-20,000 บาท	29	7.57
มากกว่า 20,000 บาท	10	2.61
7. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	280	73.11
3 - 4 ครั้งต่อเดือน	51	13.32
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	52	13.58
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 63.45 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.03 มีสถานภาพสมรส จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 67.89 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.22 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000

บาท จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 71.08 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 73.11

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบลซางได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านสิ่งแวดล้อม สุขาภิบาล 2) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

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

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
1) ด้านสิ่งแวดล้อม สุขาภิบาล	4.77	.554	95.40	มากที่สุด
2) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี	4.78	.612	95.60	มากที่สุด
3) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	.518	96.40	มากที่สุด
4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	.536	96.60	มากที่สุด
5) ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.76	.567	95.20	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.79	.563	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจของเทศบาลตำบลซาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งแวดล้อม สุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้าน สิ่งแวดล้อมสุขภาพ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

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

ด้านสิ่งแวดล้อมสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.72	.704	94.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72	.520	94.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.652	94.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.73	.669	94.60	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	.662	94.800	มากที่สุด
รวม	4.73	.621	94.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.73	.681	94.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.76	.679	95.20	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.77	.669	95.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.78	.678	95.60	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.76	.617	95.20	มากที่สุด
รวม	4.76	.666	95.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.78	.673	95.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.80	.667	96.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	.589	95.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.81	.654	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	.667	96.00	มากที่สุด
รวม	4.79	.823	95.80	มากที่สุด

ด้านสิ่งแวดล้อมสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	.652	96.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	.675	95.80	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.75	.620	95.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.82	.797	96.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.83	.549	96.60	มากที่สุด
รวม	4.80	.678	96.00	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.77	.654	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมสุขภาพ ของเทศบาลตำบลขาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี

ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.80	.621	96.00	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.77	.637	95.40	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	.648	95.60	มากที่สุด

ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.83	.725	96.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.85	.711	97.00	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.78	.555	95.60	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.82	.609	96.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.82	.666	96.40	มากที่สุด
รวม	4.82	.720	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
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.77	.802	95.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.765	95.00	มากที่สุด
รวม	4.75	.774	95.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	.649	95.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.717	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.79	.507	95.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ	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	.612	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ของเทศบาลตำบลขาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา

คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

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

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.83	.552	96.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.665	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.630	96.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.80	.797	96.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	.849	96.00	มากที่สุด
รวม	4.82	.710	96.40	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. มีระบบการอื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.787	96.00	มากที่สุด
รวม	4.81	.609	96.20	มากที่สุด

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
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	.749	97.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ นอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	.717	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนจ่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	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	.644	96.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.82	.618	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลขาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 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

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

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

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.83	.552	96.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.665	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.630	96.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.80	.797	96.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	.849	96.00	มากที่สุด
รวม	4.82	.710	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.81	.607	96.20	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.82	.549	96.20	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.82	.500	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.80	.700	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.711	96.00	มากที่สุด
รวม	4.81	.611	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ ทุกจาโพเราะ	4.87	.520	97.40	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.86	.563	97.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	.547	97.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.85	.553	97.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.548	96.40	มากที่สุด
รวม	4.85	.557	97.00	มากที่สุด

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	.749	97.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.81	.620	96.20	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.515	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.85	.550	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.85	.627	97.00	มากที่สุด
รวม	4.85	.694	96.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.83	.608	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลขาง 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

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.74	.535	94.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	.607	95.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.73	.619	94.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.74	.609	94.80	มากที่สุด
5. มีสิ่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	.500	94.80	มากที่สุด
รวม	4.74	.600	94.80	มากที่สุด

ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกiosk/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.78	.552	95.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.76	.610	95.20	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	.795	94.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.77	.666	95.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.75	.626	95.00	มากที่สุด
รวม	4.76	.690	95.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.78	.635	95.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.659	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.77	.609	95.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	.578	95.20	มากที่สุด
รวม	4.77	.699	95.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.74	.645	94.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.652	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.74	.716	94.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.71	.567	94.20	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.73	.598	94.60	มากที่สุด
รวม	4.73	.611	94.60	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.75	.667	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลตำบลยาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ มี

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลขาง

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขาง	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	166
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจาก ทต. ขาง รวดเร็ว ชัดเจน ทิวถึง	29
3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น	20
ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการเทศบาลตำบลขาง	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	25
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	21
สิ่งที่ท่านต้องการให้เทศบาลตำบลขางดำเนินการ ได้แก่	ความถี่
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	25
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	19
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	14

บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้าง อำเภอลำดวน จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้าง และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของเทศบาลตำบลช้าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลช้าง จำนวน 8,827 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามานะ (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 253 คน คิดเป็นร้อยละ 66.06 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 มีสถานภาพสมรส จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 69.97 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 71.28 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49.09 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 71.02 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 69.19

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจ ของเทศบาลตำบลช้าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งแวดล้อมสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมสุขภาพ
ของเทศบาลตำบลขาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77
คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็น
ร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60
ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการงานบริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการศึกษา ศาสนา
วัฒนธรรมประเพณี ของเทศบาลตำบลขาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสา
ธารณภัย ของเทศบาลตำบลขาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82
คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ
96.20 ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลขาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลตำบลยาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน ดังนี้

1. หน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้ เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง

2. ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ของการให้บริการ และยกระดับ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

3. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการ ดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

4. ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

5. ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความ คิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ วิทยุชุมชน จำกัด.
- จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝายแก้ว. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่มิ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพีแอนด์พีริ้นท์ดีจิ้นต์เตอร์ จำกัด.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริการศาสตร ดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารการพัฒนา, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- นทรินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทยุชุมชน.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสนทนาศึกษาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2547). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- มหาวิทยาลัยนครพนม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. (2561). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอมือง จังหวัดนครพนม. นครพนม: มหาวิทยาลัยนครพนม.
- มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักบริการวิชาการ. (2559). รายงานผลการวิจัย โครงการ "สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา" ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประ อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ฉะเชิงเทรา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะเศรษฐศาสตร์. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอมัดง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง สถาบันวิจัยและพัฒนา (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอมัดงกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (2560). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอมปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. สุรินทร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ

ออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรุณี เขาวนีสุม และ ดวงดา สราญรัมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร
นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิจัยโดยองค์กรนักบริหาร (มนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์)*. 6(2), 125-134.

วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกมลสมัย จำกัด.
วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภร เสรีรัตน์ อองอาจ ปัทขวานิช และ ปริชญ์ ลักขิตานนท์. (2546). การบริหาร
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.

สมิต สันตบุตร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุดาทอง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ประกายพริก

สุนันท์บุญ วโรตม (2543). แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์

อัญชลี ตูสิตสุทธิรัตน์ สรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวิวิมล นภาผ่องกุล.(2559). ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัด
สมุทรปราการ. ฝ่ายวิชาการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

อุทัย ทิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อรทัย กักพล. (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.

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลขาง ประจําปีงบประมาณ 2563

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลขาง อำเภอเขก จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 7 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมสุขภาพ
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา
วัฒนธรรมประเพณี
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาต
สิ่งปลูกสร้าง
- ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลขาง และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยไม่มีผลกระทบใดๆต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------

2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 21 - 30 ปี	<input type="checkbox"/> 3. 31 - 40 ปี
<input type="checkbox"/> 4. 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> 5. 51 - 60 ปี	<input type="checkbox"/> 6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส
<input type="checkbox"/> 3. หม้าย	<input type="checkbox"/> 4. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	<input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา/ปวส.
<input type="checkbox"/> 5.ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> 1. เกษตรกร	<input type="checkbox"/> 2. พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> 3. แม่บ้าน	<input type="checkbox"/> 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
<input type="checkbox"/> 5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 6. อื่น (ระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 5,000-10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 15,001-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 20,000 บาท	

7. ความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลตำบลชาง ในปีงบประมาณ 2563

<input type="checkbox"/> 1. 1 - 2 ครั้งต่อเดือน
<input type="checkbox"/> 2. 3 - 4 ครั้งต่อเดือน
<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมสุขภาพ
คู่มือแจ้งโปรดทำเครื่องหมาย ✓ 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.	มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีสิ่งสำคัญขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ					
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 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
ตัวชี้แจง 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					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 ทั่วชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

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. ด้านช่องทางบริการ						
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 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 ข้าชี้แจง 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					
18.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 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. 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.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อรับบริการ					
19.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
20.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
 ก้าวที่แจ้ง ไปรตท่าเรือหมายเลข ๖ 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 (เรื่องลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
6.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
7.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
8.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
9.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร					
10.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
11.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ ชูตจาใจเราะ					
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 เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบาง

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

2. ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการเทศบาลตำบลบาง

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

3. สิ่งที่ท่านต้องการให้เทศบาลตำบลบางดำเนินการ ได้แก่

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

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ