



โครงการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ



เทศบาลตำบลงเย็น

อำเภอเมือง

จังหวัดมุกดาหาร

ประจำปีงบประมาณ

2562

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

โทรศัพท์.042-599-649 <http://sitc.npu.ac.th>

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น

| | |
|----------------|----|
| คะแนนเต็ม | 25 |
| คะแนนที่ได้รับ | |

| เกณฑ์การประเมิน | | คะแนนที่ได้ | ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน |
|--|-----------|-------------|--|
| ตัวชี้วัด | คะแนนเต็ม | | |
| 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | | | -หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่มหาวิทยาลัยนครพนม -จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 10,618 คน -จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม |
| <input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10 | | ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.53 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านกฎหมาย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.41 (2) งานด้านทะเบียน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.74 (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.98 (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.40 (5) งานด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.13 เอกสารหน้า.....ถึงหน้า..... |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95 | 9 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90 | 8 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85 | 7 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80 | 6 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75 | 5 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70 | 4 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65 | 3 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60 | 2 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55 | 1 | | |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50 | 0 | | |

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านกฎหมาย 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการ ของเทศบาลตำบลดงเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่างานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.13 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.74 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.56) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานกฎหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดงเย็น

โดยสรุป เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการ อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53 (ได้ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยนครพนม โดย วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม กับ เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและ ใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศบาลตำบลดงเย็น และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม

มหาวิทยาลัยนครพนม

กันยายน 2562

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| บทสรุปผู้บริหาร | ก |
| คำนำ | ข |
| สารบัญ | ค |
| สารบัญตาราง | ง |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 หลักการและเหตุผล | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน | 5 |
| 1.3 ขอบเขตของการวิจัย | 5 |
| 1.4 กรอบการประเมิน | 6 |
| 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ | 6 |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ | 7 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 8 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น | 12 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ | 20 |
| 2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดงเย็น | 27 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 31 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ | 33 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 33 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล | 33 |
| 3.3 กระบวนการประเมินผล | 34 |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 34 |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล | 34 |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 35 |
| 3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 35 |
| 3.8 การนำเสนอข้อมูล | 36 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 37 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ | 66 |
| 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา | 66 |
| 5.2 สรุปผล | 66 |
| 5.3 อภิปรายผล | 67 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะ | 68 |
| บรรณานุกรม | 69 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 70 |
| ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมโครงการ | 71 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคม มีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่ม หรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลา เกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิด ของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะโดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ

- 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของ

ประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหาร ส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะ ที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกัน ในการมุ่งเน้นการตอบสนอง ต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งเข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 -55)

นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุง การปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ มาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2562 ตาม กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลดงเย็น จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมิน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงาน รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลดงเย็น ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการ ปฏิบัติราชการ ใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงาน บริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดงเย็น จำนวน 5 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านกฎหมาย
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
5. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2562 ให้กับข้าราชการ พนักงานเทศบาล และเจ้าหน้าที่ในสังกัด ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านกฎหมาย
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน
- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 5) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

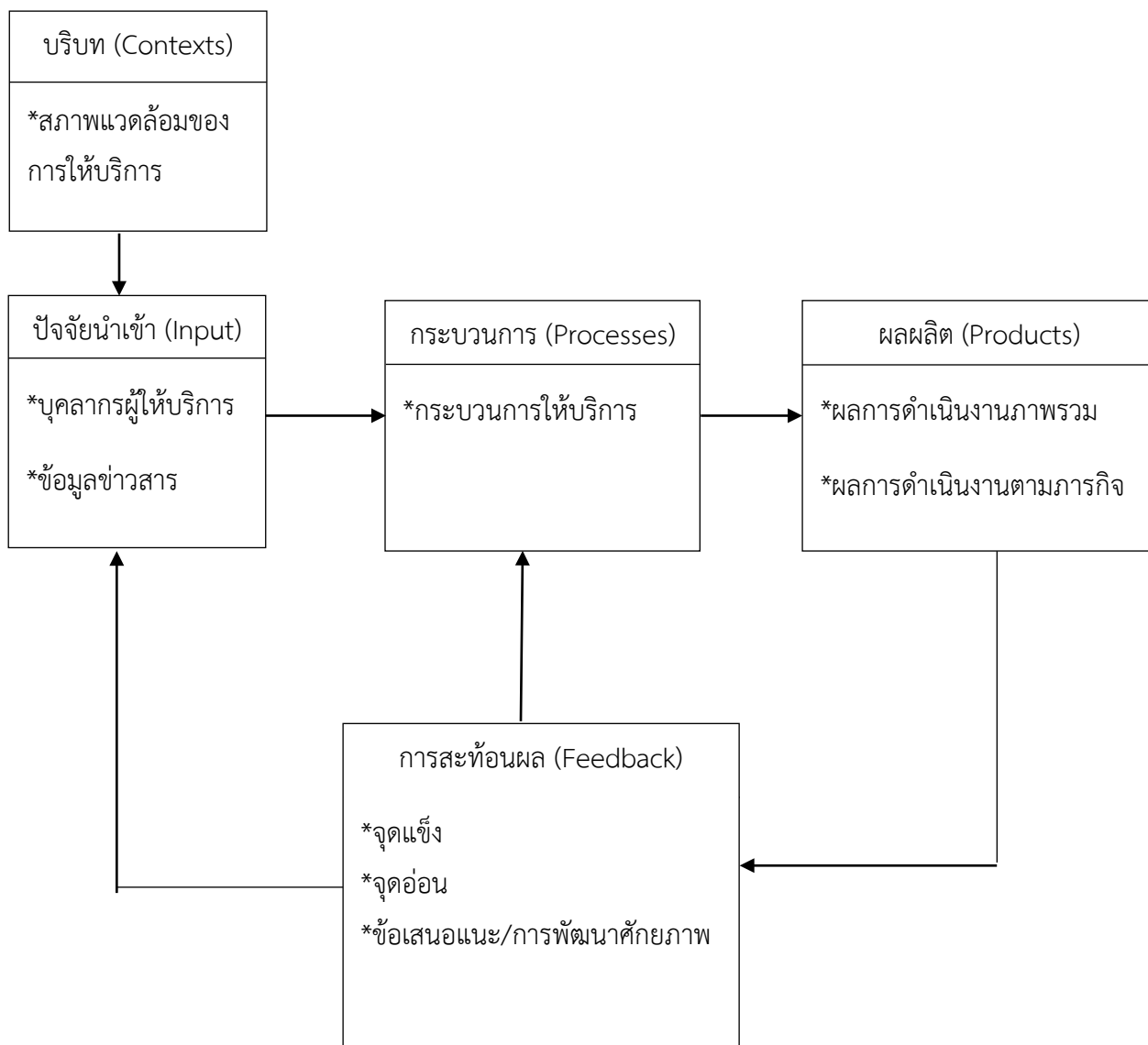
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,618 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดย วิธีการสุ่มประชากรแบบง่ายของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 385 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดี ความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการในของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562

2. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลตำบลดงเย็น

3. “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ใน 4 ด้าน ดังนี้

3.1) “ขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

3.2) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3.3) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลดงเย็น ที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

3.4) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถสะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การ ให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

4. “ทบท.” หมายถึง เทศบาลตำบล

5. “เทศบาลตำบลดงเย็น” หมายถึง เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยคณะดำเนินงาน ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลดงเย็น ตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มารับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่าถูกใจ หรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้ ราชบัณฑิตสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554 : 16) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชูชัย สมितिไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลา

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อ.เมืองมุกดาหาร จ.มุกดาหาร ประจำปี 2562

และสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานมิได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมิได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 86) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขที่เป็นภารกิจโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งจะอยู่ในระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผลผลิตของการจัดบริการสาธารณสุขที่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้นจนเกิดเป็นทัศนคติในทางบวกหรือเกิดความชอบใจ โดยในงานวิจัยนี้ เป็นระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองต่อการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นกัน ซึ่ง ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550 : 35-37) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมนรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะทางสังคม

1.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ทั้งที่มีอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยตรง (Membership Groups) ได้แก่

- กลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ (Primary Groups) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เป็นลักษณะของการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องและไม่เป็นทางการ

- กลุ่มอ้างอิงทุติยภูมิ (Secondary Groups) ได้แก่ กลุ่มศาสนา อาชีพ สมาคม เป็นลักษณะการติดต่อกันแบบเป็นทางการมากกว่า แต่มีความต่อเนื่องน้อยกว่า

1.2 ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและการตัดสินใจของครอบครัว

1.3 บทบาทและสถานภาพ (Role and Status) แต่ละบุคคลแสดงออกในแต่ละกลุ่มที่เป็นสมาชิก อยู่คนหนึ่งอาจมีหลายบทบาท เป็นทั้งลูก แม่ เพื่อน หัวหน้า ลูกน้อง เป็นต้น ซึ่งแต่ละบทบาทก็จะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรม การซื้อ แต่ละบทบาทก็จะแสดงสถานะทางสังคมอยู่ด้วยเป็นสถานะที่สังคมยอมรับในตัวบุคคลนั้น ๆ ต้องตระหนักถึง “สัญลักษณ์ของสถานะ (Status Symbol)” ในการทำการตลาด คนต้องการยอมรับจากสังคม และพยายามแสดงออกถึงสถานะของตน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะ ของบุคคลด้วยกันเช่นกัน

2.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคล จะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควร ทำการศึกษาพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบ ที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

2.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง จะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่ง ผลิตภัณฑ์ หรือปรับราคาผลิตภัณฑ์

2.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลมีจะอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะ ทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการ ดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ควร พิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องขึ้นถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบ การดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

2.5 บุคลิกลักษณะแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคล จะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเอง ในแง่มุมแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัย หลักทางจิตวิทยา 4 ประการ คือ

3.1 การกระตุ้นเร้า (Motivation) ความต้องการของบุคคลมีความหลากหลายและอาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน บ้างก็เป็นไบโอเจนิค (Biogenic) หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียด (Tension) เช่น ความหิว ความกระหาย

ความไม่สะดวก บ้างก็เกิดจากสภาวะจิตใจ (Psychogenic) เกิดจากความตึงเครียด เช่น การยอมรับการมีส่วนร่วมของสังคม การยอมรับการประสบความสำเร็จ ความต้องการต่าง ๆ จะยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำในทันที เพียงแต่ก่อให้เกิดความรู้สึกตึงเครียด ดังนั้นนักการตลาดต้องสร้างการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการกระทำ

3.2 การรับรู้ (Perception) ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าไม่เกิดการเรียนรู้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดพฤติกรรม แสดงว่าเกิดการเรียนรู้ สามารถสร้างการเรียนรู้ให้บุคคลได้โดยใช้แรงขับเคลื่อน (Drive) สิ่งกระตุ้น (Stimuli) สิ่งชี้แนะ (Cue) การตอบสนอง (Response) และการบังคับ (Reinforcement) ความเชื่อและทัศนคติ (Beliefs and Attitude) มาจากการเรียนรู้ของบุคคลที่มีการปลูกฝังมาระยะหนึ่ง จากสภาพแวดล้อมและสังคมที่บุคคลอยู่ร่วมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการดำรงชีวิต และพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค และความเชื่อและทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود, 2545 : 21) โดยเป้าหมายของการให้บริการ บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548 : 172-173) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการ บริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการ นั่นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่นำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการ ธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้เกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการที่จะนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพันธกิจในการบริหารการพัฒนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นจะอธิบายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล และหน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลงเย็น อ.เมืองมุกดาหาร จ.มุกดาหาร ประจำปี 2562

2.2.1 การปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 283 ได้กำหนดว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (เสน่ห์ จุ้ยโต. 2556 : 4)

การปกครองท้องถิ่นปัจจุบันแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กับระดับชุมชนเมืองและชนบท ได้แก่ เทศบาลนครชุมชนเมือง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรณีการปกครองท้องถิ่นระดับชุมชนเมืองและชนบท เขตชุมชนเมืองที่ใดที่มีความเจริญและความพร้อมของรายได้ก็ให้จัดตั้งเทศบาลขึ้น โดยเทศบาลนั้นมี 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยขึ้นอยู่กับสภาพความหนาแน่นชุมชนและรายได้ หรือถ้าเป็นท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นที่มีประชาชนตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรก็จะเป็นเทศบาลเมือง ถ้าเป็นชุมชนขนาดใหญ่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรก็ยกเป็นเทศบาลนคร

การบริหารงานของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีรูปแบบการจัดองค์การและบริหารงานอย่างเดียวกัน คือ จะประกอบด้วยสภาเทศบาล ซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารแล้วแต่กรณี สมาชิกเทศบาล (ส.ท.) จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนั้นมีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และสมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภาเทศบาลเป็นประธานเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล ส่วนผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งมาจากการปกครองส่วนภูมิภาค จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีโดยความเห็นชอบของสภาเทศบาล แต่มีข้อสังเกต ว่าหากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น “ออกเสียงแสดงประชามติ” ให้เลือกนายกเทศมนตรีโดยตรง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะแต่งตั้งไปตามที่ประชาชนเลือกเขตชนบทนั้น (เขตที่ไม่จัดตั้งเทศบาล) จะยกฐานะสภาตำบลเดิมและที่มีรายได้ของตนเองในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี โดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายบริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีสมาชิก 2 ประเภท คือ หนึ่ง สมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสอง สมาชิกโดยตำแหน่ง ซึ่งได้แก่ กำนันผู้ใหญ่บ้าน ของทุกหมู่บ้านในตำบล และแพทย์ประจำตำบล ส่วนคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล จะประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน (4 ปีแรก) ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระ 4 ปี ทั้งนี้ “หลังจากครบ 4 ปีแรก สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีเพียงประเภทเดียว” คือ สมาชิกสภา

องค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน สมาชิกโดยตำแหน่งอย่าง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จะหมดสิทธิไป

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาด ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ค้ำครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายส่วนเทศบาลเนื่องจากชุมชน ใหญ่กว่า และมีเทศบาล 3 ระดับ อำนาจหน้าที่ก็จะเพิ่มเติมแตกต่างกันไป

2.2.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จากผลของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน อย่างขนานใหญ่ อันเนื่องมาจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลลงสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบล ซึ่งถือเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุดใน การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด (สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์. 2556 : 33-34) ปัจจุบันมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,333 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2560)

1. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสภาตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยจัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย และกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริการส่วนท้องถิ่น

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินการกิจกรรมในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การค้ำครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย นอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของตนในการให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การค้ำครองดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม และการจัดกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 500 บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

- พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

- ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2.2.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นสากล โดยดุษฎี สุวัฒน์วิทยากร (2556 : 7-19) ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดตั้งและโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การจัดตั้งเทศบาลและโครงสร้างของเทศบาล

หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแล้ว ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น พร้อมกับมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองของเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนกระทั่งในสมัยที่จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นมาและยกเลิกกฎหมายเก่าทั้งหมดโดยได้ปรับแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายดังกล่าวมาโดยตลอด ฉบับสุดท้ายที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมคือ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 จากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลไว้ ดังนี้

1.1 เทศบาลตำบล ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้แต่อย่างใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท้องถิ่นที่จะขอจัดตั้งเป็นเทศบาล โดยการจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

- ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นประกอบ

- ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- 3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

1.3 เทศบาลนคร

- เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายที่กำหนดไว้
- มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ปัจจุบันมีจำนวนเทศบาลทั้งสิ้น 2,441 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 178 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 2,233 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560)

2. การจัดโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเรื่องการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรของเทศบาลไว้อย่างกว้าง ๆ กล่าวคือ การกำหนดให้มีส่วนราชการของเทศบาล และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย แต่เนื่องจากการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานมีผลต่ออัตรากำลัง ตำแหน่ง และเงินเดือนของข้าราชการเทศบาล ดังนั้นพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จึงกำหนดให้คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล และกิจการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล ดังนั้น การใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีในการประกาศกำหนดส่วนราชการของเทศบาล จะต้องพิจารณาจากมาตรฐานทั่วไปที่กระทรวงมหาดไทย โดยคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลประกาศกำหนดไว้ ซึ่งการแบ่งส่วนราชการในเทศบาลมีแนวทาง ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย
 - 1) ส่วนราชการที่เป็นสำนัก หรือกอง
 - (1) การคลัง
 - (2) การช่าง

- (3) การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- (4) การศึกษา
- (5) วิชาการและแผน
- (6) การประปา
- (7) การแพทย์
- (8) การช่างสุขาภิบาล
- (9) สวัสดิการสังคม

2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

3. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่ที่ต้องทำ และหน้าที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของเทศบาล ในบทนี้จะขออธิบายเพียงเทศบาลตำบลและเทศบาลเมือง ดังนี้

3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ

1) เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ

สิ่งปฏิกูล

- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

3.2 เทศบาลเมือง มีหน้าที่ที่ต้องทำเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลดังกล่าวข้างต้น และมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก

ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์ และรักษาคนเจ็บไข้
- (4) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (5) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

- (6) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (7) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

3.3 หน้าที่ที่อาจจัดทำ มีดังนี้

- 1) เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้
 - (1) ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
 - (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 - (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
 - (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
 - (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
 - (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
 - (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 - (9) เทศพาณิชย์
- 2) เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้
 - (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
 - (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
 - (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
 - (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
 - (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
 - (6) ให้มีการสาธารณสุข
 - (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
 - (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
 - (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
 - (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 - (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
 - (12) เทศพาณิชย์

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่หลักในการบริการสาธารณสุขและดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาล อันได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลรักษาความสะอาดและสุขอนามัย การส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

4. หน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องถิ่นโดยทั่วไปต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับชุมชนและท้องถิ่น เกมและวิลสัน (Game and Wilson. 2011: 6-7) อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 : 17-18) ได้รวบรวมเอาไว้ว่าท้องถิ่นมีหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับชุมชน 6 ด้าน ได้แก่

4.1 สร้างชุมชน (Building Community) ประกอบด้วย 1) การออกแบบสำรวจ ได้แก่ งานออกแบบ 2) การก่อสร้าง ได้แก่ งานก่อสร้าง งานควบคุมการก่อสร้าง งานไฟฟ้า ประปา 3) การเคหะ ได้แก่ งานดูแลคนไร้บ้าน การบริหารที่พักอาศัย 4) การบำรุงรักษา ได้แก่ การดูแล ทำความสะอาด งานกล้องวงจรปิด และ 5) การเงิน ได้แก่ งานทำบัญชีการเงิน และงานเก็บภาษี

4.2 ดูแลรักษาชุมชน (Caring for Community) ประกอบด้วย 1) การดูแลเด็กและวัยรุ่น ได้แก่ งานดูแลผู้ติดยาเสพติด งานการศึกษานอกสถานที่ 2) การดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานดูแลผู้สูงอายุ 3) สุขภาพ ได้แก่ งานดูแลผู้ป่วยทางจิต งานรักษาผู้ป่วย 4) สังคมสงเคราะห์ ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ งานรับบุตรบุญธรรม และ 5) งานสังคมสงเคราะห์อื่น เช่น งานดูแลคนพิการ และการจัดหางาน

4.3 ให้การศึกษาชุมชน (Educating Community) ประกอบด้วยโรงเรียนและการสอนก่อนวัยเรียน ได้แก่ 1) งานรับเลี้ยงเด็ก 2) การให้คำปรึกษาการเลี้ยงเด็ก และ 3) การสอนเด็กพิการ

4.4 ให้ความบันเทิงชุมชน (Entertaining Community) ประกอบด้วย 1) การอำนวยความสะดวก ได้แก่ งานอุปกรณ์กีฬา ที่จอดรถ ศูนย์อาหาร 2) การปฏิบัติระดับล่าง ได้แก่ งานดูแลสระน้ำ การสอนการออกกำลังกาย การดูแลพิพิธภัณฑ์ และ 3) การพักผ่อนและกีฬา ได้แก่ งานโบราณคดี งานพัฒนาการกีฬา และการท่องเที่ยว

4.5 ปกป้องชุมชน (Protection Community) ประกอบด้วย 1) ดูแลสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ ได้แก่ ดูแลสุนัขจรจัด สถานธณปณกิจ ต้นไม้ 2) ควบคุมสิ่งแวดล้อม ได้แก่ งานควบคุมแมลง งานควบคุมโรคติดต่อ 3) กำหนดมาตรฐานการค้า ได้แก่ งานตลาด มาตรฐานการค้า 4) การบำรุงรักษาทางหลวง ได้แก่ งานวิศวกรรมจราจร งานตรวจสอบความสว่างของถนน 5) การจัดการของเสีย ได้แก่ จัดเก็บขยะ การนำขยะมาใช้ใหม่ 6) การวางแผนและออกใบอนุญาต ได้แก่ งานควบคุมการพัฒนาการวางแผนการขนส่ง และ 7) การบริการฉุกเฉิน ได้แก่ งานดับเพลิง งานออกตรวจสถานที่เกิดอาชญากรรม

4.6 สนับสนุนชุมชน (Supporting Community) ประกอบด้วย 1) การบริหารและกฎหมาย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร งานทะเบียน งานนายความ 2) การพัฒนา ได้แก่ งานฟื้นฟูความเสียหาย งานลงทุนภายในท้องถิ่น 3) การเงิน ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้ งานตรวจสอบการฉ้อโกง 4) การปฏิบัติระดับล่าง ได้แก่ งานต้อนรับ แปลเอกสาร บริการและให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ งานออกแบบกราฟิก

งานดูแลเว็บไซต์ 6) การตลาด ได้แก่ งานติดต่อทางอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์และการประชาสัมพันธ์ และ 7) นโยบาย งานวิจัยและประเมินผล ได้แก่ งานกำหนดนโยบาย งานพัฒนาการมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ในส่วนของด้านวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 : 18) ยังได้สรุปวัตถุประสงค์ที่สำคัญเอาไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะการบริหารประเทศต้องใช้เงินงบประมาณ หากให้รัฐบาลดูแลการบริการชุมชนทั้งหมด อาจไม่มีงบประมาณเพียงพอ แต่ถ้ามีการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะมีรายได้จากท้องถิ่นบริการชุมชนและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ ซึ่งนอกจากจะแบ่งเบาภาระรัฐบาลด้านการบริการและงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงด้านอื่นด้วย เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลและเวลาในการทำงาน 2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะประชาชนแต่ละแห่งย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการบริหารประเทศโดยรวมและอาจไม่รู้ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เมื่อเทียบกับท้องถิ่นที่เป็นคนท้องถิ่น และได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชนในท้องถิ่น 3) เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นสามารถหารายได้เอง เช่น เก็บภาษาค่าธรรมเนียมหรือรายได้อื่น ซึ่งเป็นวิธีหารายได้จากท้องถิ่นมาบริหาร ทำให้ประหยัดงบประมาณที่รัฐบาลจะต้องให้แก่ท้องถิ่น แม้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณอุดหนุนแต่ก็ไม่ใช้ทั้งหมดทั้งจำนวนและต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณที่สมเหตุสมผล และ 4) เพื่อให้เป็นแหล่งให้การศึกษาการปกครองในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เพราะการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมบริหารและกำหนดนโยบายคนในท้องถิ่นจึงมีโอกาสเข้าไปเป็นผู้บริหาร เป็นสภาท้องถิ่น และเป็นผู้ผลักดันนโยบายหรือควบคุมการดำเนินการของท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตยและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ที่สามารถจะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่ง รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 6, 26-34) ได้อธิบายถึง ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ และหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ

ในการจัดบริการทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มผู้ให้บริการหรือกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มปฏิบัติงานบริการ ดังนั้น ความสำคัญของการบริการและให้บริการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 6) ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ 1) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลเนื่องจากการบริการที่พบเห็นในขณะนี้มียู่มากมาย ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล และ 2) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความห่วงแหน และพร้อมเพรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดี รวดเร็ว ตรวจรักษาคนไข้อย่างดี เอื้ออาทร คนไข้หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนั้นได้รับการชมเชยไปด้วย 2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพสำคัญอาชีพหนึ่ง ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนก็ตามงานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น งานของพนักงานในบริษัทธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่างๆ เป็นต้น

ดังนั้นบริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการแล้ว ยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องและประเทศในท้ายที่สุดด้วย

2. บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน

(รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 26-27) ได้นำเสนอว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐควรดำเนินการตามคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ซึ่งคำว่า “บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงยิ้มแย้มและเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจ และเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ

I = Image Enhancing คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรหน่วยงานราชการของตนด้วย

E = Enthusiasm คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการมีทั้งที่เป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุงยาก ไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่มืออยู่ในตัวเราทุกคน เพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชน อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เดินเข้ามาใช้บริการ แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่เป็นต้น ในส่วนของการให้บริการภาครัฐยุคใหม่ จะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น

3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

การให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องวัดคุณภาพของงานให้บริการด้วย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้เพราะการให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำตำหนิว่ายังไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตามได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 28) คือ

3.1 ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) คือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากรู้ได้ยิบได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์ โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3.3 ความสามารถด้านสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญชำนาญงานรู้จริง (Competence) เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

3.4 การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีต้องเป็นเจ้าของมูลนาย (Access) เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

3.5 ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ (Courtesy) เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจรก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน

3.6 ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่า เรื่องใดควร

3.7 ความเชื่อถือได้ (Creditability) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพลักษณ์สำคัญคือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

3.8 ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ (Security) โดยเฉพาะในขณะบริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เกลี่ย

3.9 ความเข้าใจเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Customer Understanding) เช่น แพทย์ พยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัด ที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

3.10 ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ (Tangibles) เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้ น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิด ภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการด้วย

4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี

คุณภาพของการให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ จะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนได้รับการบริการกับเมื่อได้รับการบริการจริงที่เกิดขึ้น ถ้าผลการให้บริการเกินความคาดหวังถือว่าเป็นการให้บริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ดังนั้น การดำเนินงานการบริการภาครัฐ จึงควรอาศัยบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ถึงให้บริการแก่ประชาชน เป็นแนวทางในการสร้างหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี 7 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 34) ดังนี้

4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถเจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก สบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อซื้อตั๋วการแสดงละครเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการรวดเร็ว และเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

4.3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4.4 สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อบริการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ ราบรื่นแล้วรีบดำเนินการทันที ไม่ต้องรอนาน

ผลการรับบริการถูกต้องเรียบร้อย และโปร่งใส ประกอบกับหน่วยงานนั้นได้จัดสถานที่ให้นั่งรออย่างสะดวก สะอาด และมีบรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการยิ้มพึงพอใจ และอยากจะทำกลับมาขอรับบริการอีก

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อทุกคนทุกระดับอย่าง ยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับบริการที่ดีที่สุดด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดย เสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ไม่พอใจได้

4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าที ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็น กันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและ พฤติกรรมการบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิต ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพ สง่างาม มีชีวิตชีวาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะ และจิตสำนึกของการให้บริการ

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ การบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริหาร เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ วิจัยความต้องการปฏิบัติตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญ กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการ ตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงาน ในหน้าที่ ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือ รัฐบาล โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญ ประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหาร จัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของ การจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ ซึ่งการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิด โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลยาง อ.เมืองมุกดาหาร จ.มุกดาหาร ประจำปี 2562

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการของประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาล ทัดศิริช. 2554)

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติหนึ่งใน 4 มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบของการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยขอขยายความมิติของการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้ (ชัชวาล ทัดศิริช. 2554)

มติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มารับบริการ

มติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตรากำลัง การลดระยะเวลาให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดงเย็น

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลดงเย็น

ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านดงเย็น
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองแคน
- หมู่ที่ 3 บ้านปงโพน
- หมู่ที่ 4 บ้านสามขัว
- หมู่ที่ 5 บ้านโคกตะแบง
- หมู่ที่ 6 บ้านโพนสว่าง
- หมู่ที่ 7 บ้านโคกขามเลียน
- หมู่ที่ 8 บ้านนาจาน
- หมู่ที่ 9 บ้านคำบง
- หมู่ที่ 10 บ้านดอนสวรรค์
- หมู่ที่ 11 บ้านโนนสวรรค์
- หมู่ที่ 12 บ้านนาทอง
- หมู่ที่ 13 บ้านภูทอง
- หมู่ที่ 14 บ้านโพนสว่าง

สำนักงานเทศบาลตำบลดงเย็น

เทศบาลตำบลดงเย็นได้รับการยกฐานะออกจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2548 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 17 มิถุนายน 2548 ตำบลดงเย็นตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดมุกดาหาร และอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองมุกดาหาร มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญคือ ทางหลวงชนบท หมายเลข มท.3016 ระยะทางประมาณ 21 กิโลเมตร ระยะทางจากตัวเมือง 24 กม. และห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 703 กิโลเมตร

ปัจจุบันเทศบาลตำบลดงเย็น ตั้งอยู่ที่ 187 หมู่ 12 ตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร รหัสไปรษณีย์ 490000 โทรศัพท์/โทรสาร 042 – 614624

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลดงเย็นมีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงแบบคลื่นลูกрокไม่สม่ำเสมอ พื้นที่ทางทิศใต้และทิศตะวันออกเป็นที่ราบเอียง มีภูเขาบริเวณทิศเหนือและทิศตะวันตกของตำบล มีความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 200-450 เมตร และมีคลองธรรมชาติที่สำคัญไหลผ่าน 7 หมู่บ้าน มีลำห้วยบังอี ซึ่งเป็นลำห้วยขนาดใหญ่ไหลผ่านมีน้ำไหลตลอดปี ที่ราบลุ่มริมฝั่งห้วยบังอีดินมีความอุดมสมบูรณ์สูงมาก แต่เนื่องจากเป็นพื้นที่ต่ำในฤดูน้ำหลากจึงเกิดความเสียหายจากอุทกภัยเป็นประจำทุกปี สภาพดินจะเป็นดินร่วนปนทรายขาดความอุดมสมบูรณ์จากการใช้ประโยชน์ในการปลูกพืชมานาน พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะสำหรับปลูกพืชไร่ ไม้ผล การเลี้ยงสัตว์ (กองวิชาการฯ, 2561)

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

อาณาเขต ติดต่อกับบริเวณใกล้เคียง ดังนี้

| | |
|-------------|---|
| ทิศเหนือ | จรดเขตพื้นที่หมู่บ้านเหล่าคราม ตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร |
| ทิศใต้ | จรดเขตพื้นที่หมู่บ้านนาขาม ตำบลนาอุดม อำเภอนิคมคำสร้อย |
| ทิศตะวันออก | จรดเขตพื้นที่หมู่บ้านป่าพะยอม ตำบลเหล่าหมี อำเภอดอนตาล |
| ทิศตะวันตก | จรดเขตพื้นที่หมู่บ้านโนนสะอาด ตำบลหนองแวง อำเภอนิคมคำสร้อย |

ตำบลดงเย็น แบ่งการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 187 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 126,369 ไร่ แยกเป็นพื้นที่นา 22,837 ไร่ อ้อยและมันสำปะหลัง 19,628 ไร่ ยางพารา 4,258 ไร่ พื้นที่ทำการเกษตรอื่น ๆ 36,101 ไร่ ที่เหลือเป็นพื้นที่ป่าสงวน แหล่งน้ำ ที่อยู่อาศัย ที่สาธารณะประโยชน์ และสถานที่ราชการ

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลดงเย็นแบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

| เขตเลือกตั้งที่ 1 | | | เขตเลือกตั้งที่ 2 | | |
|-------------------|-----------------|---------|-------------------|---------------|---------|
| ลำดับ ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | หมู่ที่ | ลำดับ ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | หมู่ที่ |
| 1 | บ้านโนนสวรรค์ | 11 | 1 | บ้านโคกตะแบง | 5 |
| 2 | บ้านปงโพน | 3 | 2 | บ้านสามข้าว | 4 |
| 3 | บ้านคำบง | 9 | 3 | บ้านดอนสวรรค์ | 10 |
| 4 | บ้านหนองแคน | 2 | 4 | บ้านดงเย็น | 1 |
| 5 | บ้านนาจาน | 8 | 5 | บ้านโพนสว่าง | 6 |
| 6 | บ้านนาทอง | 12 | 6 | บ้านโพนสว่าง | 14 |
| 7 | บ้านโคกขามเลียน | 7 | 7 | บ้านภูทอง | 13 |

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร (จำนวนหมู่บ้าน/ครัวเรือน/ประชากร)

ประชากรในตำบลดงเย็นมีทั้งสิ้น 10,509 คน ประกอบด้วย เพศชาย 5,362 คน เพศหญิง 5,147 คน หมู่บ้านที่มีประชากรหนาแน่นมากที่สุดคือ หมู่ที่ 5 บ้านโคกตะแบง และหมู่บ้านที่มีประชากรหนาแน่นน้อยที่สุดคือ หมู่ที่ 13 บ้านภูทอง ส่วนจำนวนครัวเรือนโดยรวมทั้งตำบลมีทั้งสิ้น 2,770 ครัวเรือน เฉลี่ยสมาชิกในครัวเรือน 3 คนต่อ 1 ครัวเรือน ดังตารางจำนวนประชากรและครัวเรือน ปี พ.ศ. 2559

| หมู่บ้าน | ชื่อหมู่บ้าน | ชื่อ-สกุล ผู้ใหญ่บ้าน | จำนวนประชากร | | | จำนวน ครัวเรือน | |
|----------|-----------------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|
| | | | ชาย | หญิง | รวม | | |
| 1 | บ้านดงเย็น | นายสุนา | ดีดวงพันธ์ | 534 | 502 | 1,036 | 318 |
| 2 | บ้านหนองแคน | นายสกล | ดีดวงพันธ์ | 311 | 299 | 610 | 175 |
| 3 | บ้านปงโพน | นางมยุรี | บุตทศ | 387 | 408 | 795 | 226 |
| 4 | บ้านสามข้าว | นายโสภา | รุ่งโรจน์ | 481 | 463 | 944 | 249 |
| 5 | บ้านโคกตะแบง | นายสีหา | ราชิงค์ | 551 | 536 | 1,087 | 267 |
| 6 | บ้านโพนสว่าง | นายถวิล | อัครสิวร | 362 | 313 | 675 | 173 |
| 7 | บ้านโคกขามเลียน | นายลือชัย | มิ่งชัย | 522 | 512 | 1,034 | 275 |
| 8 | บ้านนาจาน | นายวิเชียร | ไชย양ค์ | 419 | 416 | 835 | 214 |
| 9 | บ้านคำบง | นายประยูร | ศรีมันตะ | 326 | 284 | 610 | 181 |
| 10 | บ้านดอนสวรรค์ | นายศุภกิจ | รุ่งโรจน์ | 259 | 252 | 511 | 139 |
| 11 | บ้านโนนสวรรค์ | นายสมนึก | อินชัยภูมิ | 280 | 284 | 564 | 175 |
| 12 | บ้านนาทอง | นายต่อลาภ | ดีดวงพันธ์ | 456 | 424 | 880 | 280 |
| 13 | บ้านภูทอง | นายจันทร์ | คำนันท์ | 103 | 99 | 202 | 77 |
| 14 | บ้านโพนสว่าง | นายทอง | เหมือนเหลา | 403 | 405 | 835 | 195 |
| รวม | | | | 5,421 | 5,197 | 10,618 | 2,945 |

มีความหนาแน่นเฉลี่ย 53.9 คน/ตารางกิโลเมตร
(สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลดงเย็น 2561)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกียรติศักดิ์ อิชยานัน (2557 : 42) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 337 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) รายงาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ one way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพน้ำ และการผลิตอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ เมื่อนำแจกตามเพศ อายุ ทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ จำแนกตามการศึกษาและอาชีพทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และอารดา ลิขิตวิวัฒน์. (2557 : 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน 2,757 ครัวเรือน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.60 ± 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.71 ± 0.52) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (3.64 ± 0.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.55 ± 0.49) ด้านสาธารณสุข (3.81 ± 0.52) ด้านสังคม/สวัสดิการ (3.74 ± 0.52) และด้านการศึกษา (3.74 ± 0.51) และด้านการศึกษา (3.74 ± 0.51) และระดับพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (3.00 ± 0.71) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางละในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ประจักษ์ น้ำประสานไทย (2558 : 85) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยใช้การวิจัยเอกสารและการวิจัยเชิงสำรวจผ่านกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาว่า องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดให้มีบริการสังคมประเภทใดแก่ประชาชนในพื้นที่ปัจจัยใดที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคม ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือใช้วิธีการใดในการจัดการบริการสังคมอะไรที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคม ผู้รับหรือใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากน้อยแค่ไหน พบว่า บริการสังคมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จัดให้แก่ประชาชนในพื้นที่คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือ ความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ วิธีการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการจัดการบริการสังคม คือ การนำเอาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับหรือใช้บริการมาเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงาน ส่วนสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือ การขาดงบประมาณหรืองบประมาณไม่เพียงพอ ด้านความพึงพอใจต่อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวคิดการจัดการบริการสังคมพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแนวคิดการจัดบริการสังคมสอดคล้องกับแนวคิดสังคมประชาธิปไตย

อับดุลลา (Abdullah. 2008 : 86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสู่ความพึงพอใจของประชาชน กรณีการทบทวนการให้บริการรัฐบาลท้องถิ่นในประเทศมาเลเซีย โดยสรุปว่าประชาชนเป็นลูกค้าในการให้บริการของรัฐบาลท้องถิ่น และพยายามที่จะปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานจะมาจากนโยบาย และด้านการเมืองของรัฐบาลท้องถิ่น โดยความพึงพอใจของประชาชนไม่ใช่เป็นแค่ความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของคุณภาพของรัฐบาลท้องถิ่นด้วย โดยรูปแบบคุณภาพของบริการที่มีการปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น รูปแบบรัฐบาล - ประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้คุณภาพของบริการอยู่ในกรอบของคุณค่าทางการเมืองและสังคม และการทดสอบคุณภาพที่ดีที่สุดของรัฐบาลท้องถิ่น คือ ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ (ความพึงพอใจส่วนบุคคล) และประชาชน (ความพึงพอใจทางสังคม)

อันเจอโลวา (Angelova. 2011 : 4) ได้ศึกษาตามแนวความคิดเรื่องคุณภาพของงานบริการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญต้องเข้าใจเพื่อที่จะรักษาความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของบริษัท ซึ่งปัจจุบันการแข่งขันด้านคุณภาพของงานบริการเป็นกุญแจสำคัญในความยั่งยืนของการแข่งขันและจะส่งผลด้านบวกโดยตรงกับกำไรของบริษัท ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความจำเป็นพื้นฐานที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ การหันกลับมาใช้บริการใหม่ เกิดการจงรักภักดีต่อตราสินค้า และการพูดถึงในเชิงบวกงานศึกษานี้เน้นการประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน ACSI เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการของบริษัทอุตสาหกรรมสื่อสาร Macedonian โดยอธิบายถึงคุณภาพของงานบริการลูกค้าได้รับจากการใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท โดยโครงสร้างของแบบสอบถามถูกพัฒนามาจากรูปแบบของ ACSI และสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการพบว่า ลูกค้าไม่ค่อยได้รับความพอใจในการบริการและมีความหวังสูงต่อการทำงานด้านบริการ จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ลูกค้าต้องการได้รับข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติม และให้เกิดความพึงพอใจ และข้อมูลดังกล่าวก็สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการบริการของบริษัทต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 10,618 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ ตัวอย่างจำนวน 385 คน ซึ่ง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่างเป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความ พึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิด เลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจ

ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านอำนาจความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็น ปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมิน
สร้างขึ้น

- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลดงเย็น ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุด ใช้สัญลักษณ์ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด เมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ \bar{X} หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 \dots x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x}{n}$$

เมื่อ

\bar{X} = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

x_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ $\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้ โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย มาปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์ แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปล ผลโดยใช้ เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบ หาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) | คะแนน |
|--------------|--------------------------|-------|
| มากกว่า 5 | มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10 |
| มากกว่า 4.75 | ไม่เกินร้อยละ 95 | 9 |
| มากกว่า 4.5 | ไม่เกินร้อยละ 90 | 8 |
| มากกว่า 4.25 | ไม่เกินร้อยละ 85 | 7 |
| มากกว่า 4 | ไม่เกินร้อยละ 80 | 6 |
| มากกว่า 3.75 | ไม่เกินร้อยละ 75 | 5 |
| มากกว่า 3.5 | ไม่เกินร้อยละ 70 | 4 |
| มากกว่า 3.25 | ไม่เกินร้อยละ 65 | 3 |
| มากกว่า 3 | ไม่เกินร้อยละ 60 | 2 |
| ตั้งแต่ 2.75 | ไม่เกินร้อยละ 55 | 1 |
| ต่ำกว่า 2.5 | น้อยกว่าร้อยละ 50 | 0 |

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครั้วเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผล ระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจ ต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลตำบลดงเย็น จำนวน 5 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านกฎหมาย
2. งานบริการด้านทะเบียน
3. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
5. งานบริการด้านการศึกษา

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านกฎหมาย

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น

อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| เพศชาย | 146 | 37.93 |
| เพศหญิง | 239 | 62.07 |
| รวม | 385 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลดงเย็น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.07 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.93

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 18 ปี | 16 | 4.16 |
| อายุ 18 – 30 ปี | 58 | 15.06 |
| อายุ 31 – 50 ปี | 218 | 56.62 |
| อายุ 51 – 60 ปี | 72 | 18.70 |
| อายุสูงกว่า 60 ปี | 21 | 5.46 |
| รวม | 385 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.62 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.70 กลุ่มอายุ 18 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.06 กลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.46 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.16 ตามลำดับ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|---------------|
| ประถม | 248 | 64.41 |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | 91 | 23.63 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 26 | 6.76 |
| ปริญญาตรี | 20 | 5.20 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | -- |
| รวม | 385 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 64.41 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.63 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.76 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|---------------|
| แม่บ้าน | 109 | 28.31 |
| เกษตรกร | 215 | 55.85 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 32 | 8.31 |
| รับราชการ | - | - |
| รัฐวิสาหกิจ | 19 | 4.93 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 8 | 2.08 |
| อื่น ๆ (รับจ้าง) | 2 | 0.52 |
| รวม | 385 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลดงเย็น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 55.85 รองลงมา คือ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 28.31 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 8.31 อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.93 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.08 และอาชีพอื่น ๆ (รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านกฎหมาย

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านกฎหมาย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | 95.00 | 4.75 | 0.53 | มากที่สุด |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | 97.00 | 4.85 | 0.59 | มากที่สุด |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ | 96.40 | 4.82 | 0.56 | มากที่สุด |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน | 95.00 | 4.75 | 0.53 | มากที่สุด |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 96.00 | 4.80 | 0.58 | มากที่สุด |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 95.80 | 4.79 | 0.58 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.87 | 4.79 | 0.56 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านกฎหมาย ของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.87 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.00 (\bar{X} =4.85, S.D. = 0.59)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านกฎหมาย

ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 97.60 | 4.88 | 0.51 | มากที่สุด |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 96.80 | 4.84 | 0.50 | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 97.60 | 4.88 | 0.51 | มากที่สุด |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 99.00 | 4.95 | 0.52 | มากที่สุด |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | 95.20 | 4.76 | 0.51 | มากที่สุด |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก | 97.20 | 4.86 | 0.52 | มากที่สุด |
| 2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่ | 95.87 | 4.93 | 0.51 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 97.04 | 4.87 | 0.51 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านกฎหมายของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.04 (\bar{X} = 4.87, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.00 (\bar{X} = 4.95, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านกฎหมาย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 96.80 | 4.84 | 0.52 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่ | 96.60 | 4.83 | 0.51 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ | 97.00 | 4.85 | 0.53 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 97.60 | 4.88 | 0.50 | มากที่สุด |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ | 97.00 | 4.85 | 0.51 | มากที่สุด |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ | 95.80 | 4.79 | 0.54 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.80 | 4.84 | 0.52 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านกฎหมาย ของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 (\bar{X} = 4.84, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 (\bar{X} = 4.88, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านกฎหมาย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 96.60 | 4.83 | 0.51 | มากที่สุด |
| 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 97.40 | 4.87 | 0.53 | มากที่สุด |
| 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 95.00 | 4.75 | 0.52 | มากที่สุด |
| 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 95.00 | 4.75 | 0.50 | มากที่สุด |
| 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | 95.60 | 4.78 | 0.51 | มากที่สุด |
| 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | 95.80 | 4.79 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ | 96.20 | 4.81 | 0.55 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.94 | 4.80 | 0.52 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านกฎหมาย ของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 95.94 (\bar{X} =4.80, S.D.= 0.52) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 (\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านกฎหมาย

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|--------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 95.87 | 4.79 | 0.56 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 97.04 | 4.87 | 0.51 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 96.80 | 4.84 | 0.52 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 95.94 | 4.80 | 0.52 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.41 | 4.83 | 0.53 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านกฎหมาย ในภาพรวมของเทศบาล ตำบลงเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.41 (\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.04 (\bar{X} = 4.87, S.D. = 0.51)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | 97.40 | 4.87 | 0.52 | มากที่สุด |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | 95.20 | 4.76 | 0.56 | มากที่สุด |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ | 97.40 | 4.87 | 0.52 | มากที่สุด |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน | 95.20 | 4.76 | 0.56 | มากที่สุด |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 94.60 | 4.73 | 0.54 | มากที่สุด |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 98.20 | 4.91 | 0.50 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.33 | 4.82 | 0.50 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.33 (\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 98.20 (\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน

ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 95.00 | 4.87 | 0.54 | มากที่สุด |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 97.60 | 4.88 | 0.55 | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 97.40 | 4.87 | 0.55 | มากที่สุด |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 99.20 | 4.96 | 0.50 | มากที่สุด |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | 96.20 | 4.81 | 0.52 | มากที่สุด |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก | 96.40 | 4.82 | 0.52 | มากที่สุด |
| 2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่ | 98.20 | 4.91 | 0.51 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 97.14 | 4.87 | 0.53 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลงเย็น ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.14 (\bar{X} = 4.87, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.20 (\bar{X} = 4.96, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 95.60 | 4.78 | 0.58 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่ | 96.20 | 4.81 | 0.54 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ | 96.80 | 4.84 | 0.55 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 98.40 | 4.92 | 0.50 | มากที่สุด |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ | 96.40 | 4.82 | 0.53 | มากที่สุด |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ | 95.20 | 4.76 | 0.56 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.43 | 4.82 | 0.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียนเทศบาลตำบลดงเย็น
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.43 (\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.54)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ
สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40
(\bar{X} = 4.92, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 99.20 | 4.96 | 0.59 | มากที่สุด |
| 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 98.40 | 4.92 | 0.57 | มากที่สุด |
| 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 94.00 | 4.91 | 0.55 | มากที่สุด |
| 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 97.40 | 4.87 | 0.56 | มากที่สุด |
| 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | 95.80 | 4.79 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | 97.60 | 4.88 | 0.56 | มากที่สุด |
| 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ | 97.00 | 4.85 | 0.55 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 97.06 | 4.88 | 0.56 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลดงเย็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.06 (\bar{X} = 4.88, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.20 (\bar{X} = 4.96, S.D. = 0.59)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 96.33 | 4.82 | 0.53 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 97.14 | 4.87 | 0.53 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 96.43 | 4.82 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 97.06 | 4.88 | 0.56 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.74 | 4.85 | 0.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียนในภาพรวมของเทศบาล ตำบลดงเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.74 (\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.14 (\bar{X} = 4.87, S.D. = 0.53)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | 97.00 | 4.85 | 0.53 | มากที่สุด |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | 95.00 | 4.75 | 0.55 | มากที่สุด |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ | 95.20 | 4.76 | 0.54 | มากที่สุด |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน | 96.40 | 4.82 | 0.52 | มากที่สุด |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 95.60 | 4.78 | 0.54 | มากที่สุด |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 95.20 | 4.76 | 0.52 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.73 | 4.79 | 0.53 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลงเย็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 96.40 | 4.82 | 0.51 | มากที่สุด |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 96.20 | 4.81 | 0.53 | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 95.00 | 4.75 | 0.56 | มากที่สุด |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 96.60 | 4.83 | 0.52 | มากที่สุด |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | 96.40 | 4.82 | 0.51 | มากที่สุด |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก | 97.00 | 4.85 | 0.50 | มากที่สุด |
| 2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่ | 96.80 | 4.84 | 0.51 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.34 | 4.82 | 0.52 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.34 (\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่าเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 (\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 95.80 | 4.79 | 0.53 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่ | 96.40 | 4.82 | 0.52 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ | 95.00 | 4.75 | 0.56 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 95.20 | 4.76 | 0.55 | มากที่สุด |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ | 96.60 | 4.83 | 0.51 | มากที่สุด |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ | 96.80 | 4.84 | 0.50 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.97 | 4.80 | 0.53 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ของเทศบาลตำบลงิ้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.97
($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น
ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 ($\bar{X} =$
4.80, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ | 96.20 | 4.81 | 0.52 | มากที่สุด |
| 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ | 95.20 | 4.76 | 0.56 | มากที่สุด |
| 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 95.00 | 4.75 | 0.57 | มากที่สุด |
| 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ | 95.20 | 4.76 | 0.51 | มากที่สุด |
| 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ | 96.00 | 4.80 | 0.50 | มากที่สุด |
| 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | 96.60 | 4.83 | 0.58 | มากที่สุด |
| 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ | 96.80 | 4.84 | 0.54 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.86 | 4.79 | 0.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 95.73 | 4.79 | 0.53 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 96.34 | 4.82 | 0.52 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 95.97 | 4.80 | 0.53 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 95.86 | 4.79 | 0.54 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.98 | 4.80 | 0.53 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมของเทศบาลตำบลงเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.34 (\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.52)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | 95.20 | 4.76 | 0.56 | มากที่สุด |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | 96.20 | 4.81 | 0.54 | มากที่สุด |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ | 95.60 | 4.78 | 0.55 | มากที่สุด |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน | 95.00 | 4.75 | 0.56 | มากที่สุด |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 97.00 | 4.85 | 0.52 | มากที่สุด |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 95.20 | 4.76 | 0.57 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.70 | 4.79 | 0.55 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 95.60 | 4.78 | 0.58 | มากที่สุด |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 96.40 | 4.82 | 0.54 | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 95.60 | 4.78 | 0.57 | มากที่สุด |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 95.00 | 4.75 | 0.53 | มากที่สุด |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | 95.00 | 4.75 | 0.52 | มากที่สุด |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก | 96.20 | 4.81 | 0.50 | มากที่สุด |
| 2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่ | 95.20 | 4.76 | 0.52 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.57 | 4.78 | 0.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.57 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขาภิบาล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 95.00 | 4.75 | 0.55 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่ | 96.40 | 4.82 | 0.52 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ | 96.60 | 4.83 | 0.51 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 95.00 | 4.75 | 0.54 | มากที่สุด |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ | 95.60 | 4.78 | 0.53 | มากที่สุด |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ | 96.40 | 4.82 | 0.52 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.83 | 4.79 | 0.53 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของ
เทศบาลตำบลดงเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83
($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60
($\bar{X}=4.83$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด | | | | |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ | 97.20 | 4.86 | 0.51 | มากที่สุด |
| 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ | 95.60 | 4.78 | 0.56 | มากที่สุด |
| 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 97.00 | 4.85 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ | 96.80 | 4.84 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ | 95.00 | 4.75 | 0.58 | มากที่สุด |
| 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | 97.60 | 4.88 | 0.50 | มากที่สุด |
| 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ | 95.60 | 4.78 | 0.53 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.40 | 4.82 | 0.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของ
เทศบาลตำบลดงเย็น ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40
($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ
สะดวกต่อการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และ สุขาภิบาล (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 95.70 | 4.79 | 0.55 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 95.57 | 4.78 | 0.54 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 95.83 | 4.79 | 0.53 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 96.40 | 4.82 | 0.54 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.88 | 4.79 | 0.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลในภาพรวม ของเทศบาลตำบลดงเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 (\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40 (\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.54)

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | 97.60 | 4.88 | 0.51 | มากที่สุด |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | 96.00 | 4.80 | 0.53 | มากที่สุด |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ | 95.80 | 4.79 | 0.55 | มากที่สุด |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน | 96.00 | 4.80 | 0.53 | มากที่สุด |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 97.40 | 4.87 | 0.52 | มากที่สุด |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 96.20 | 4.81 | 0.54 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.50 | 4.83 | 0.53 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 (\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่าขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.60 (\bar{X} = 4.88, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 95.40 | 4.77 | 0.56 | มากที่สุด |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 98.00 | 4.90 | 0.50 | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 97.40 | 4.87 | 0.52 | มากที่สุด |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 96.20 | 4.81 | 0.54 | มากที่สุด |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | 95.8 | 4.79 | 0.55 | มากที่สุด |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก | 97.00 | 4.85 | 0.53 | มากที่สุด |
| 2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่ | 97.80 | 4.89 | 0.51 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.80 | 4.84 | 0.53 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านด้านการศึกษา เทศบาลตำบลดงเย็น ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 (\bar{X} = 4.84, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 (\bar{X} = 4.90, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 98.20 | 4.91 | 0.51 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | 97.40 | 4.87 | 0.53 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | 98.00 | 4.90 | 0.51 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 98.40 | 4.92 | 0.50 | มากที่สุด |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ | 97.60 | 4.88 | 0.52 | มากที่สุด |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 97.20 | 4.86 | 0.55 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 97.80 | 4.89 | 0.52 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดงเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 97.80 (\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 (\bar{X} = 4.92, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 98.00 | 4.90 | 0.51 | มากที่สุด |
| 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 95.80 | 4.79 | 0.55 | มากที่สุด |
| 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 96.20 | 4.81 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 98.00 | 4.90 | 0.55 | มากที่สุด |
| 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | 97.60 | 4.88 | 0.53 | มากที่สุด |
| 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | 98.00 | 4.90 | 0.51 | มากที่สุด |
| 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ | 98.20 | 4.91 | 0.50 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 97.40 | 4.87 | 0.53 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดงเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 (\bar{X} = 4.87, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 (\bar{X} = 4.91, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา
(ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 96.50 | 4.83 | 0.53 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 96.80 | 4.84 | 0.53 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 97.80 | 4.89 | 0.52 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 97.40 | 4.87 | 0.53 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 97.13 | 4.86 | 0.53 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวมของเทศบาล ตำบลดงเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.13 (\bar{X} = 4.86, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80 (\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.52)

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น
อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น

| ประเด็นหลัก | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|--------|----------------------|
| 1. งานบริการด้านกฎหมาย | 96.41 | 4.83 | 0.53 | มากที่สุด |
| 2. งานบริการด้านทะเบียน | 96.74 | 4.85 | 0.56 | มากที่สุด |
| 3. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 95.98 | 4.80 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 96.40 | 4.82 | 0.54 | มากที่สุด |
| 5. งานบริการด้านการศึกษา | 97.13 | 4.86 | 0.53 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.53 | 4.83 | 0.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53 (\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.13 (\bar{X} = 4.86, S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการด้านทะเบียน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.74 (\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.56)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลตำบลดงเย็น จำนวน 5 งาน บริการ คือ

1. งานด้านกฎหมาย
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
5. งานด้านการศึกษา

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ในเขตเทศบาลตำบลดงเย็น ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการ ของเทศบาลตำบลดงเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่างานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.13 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.74 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.56) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานกฎหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหารมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดงเย็น

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวม 5 งานบริการ คือ 1) งานด้านกฎหมาย 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 5) งานด้านการศึกษา พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 96.53 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลดงเย็นว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลดงเย็น ได้ 10 คะแนน สำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

1. งานด้านกฎหมาย พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.41 แสดงว่าเทศบาลตำบลดงเย็น มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ กุสุมา สมเซย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการ ให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. งานด้านทะเบียน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.74 เทศบาลตำบลดงเย็น มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชน เป็นสำคัญ

3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมี ความพึงพอใจ ร้อยละ 95.98 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้ อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น เป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจาก

บริการสูงกว่า ความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ซึ่งมีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี เทศบาลตำบลดงเย็น มีการบริการนอกสถานที่ และสามารถให้บริการได้ทันทั่วถึงและเกิดการประทับใจแก่ผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก

5. งานด้านการศึกษา พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 97.13 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลดงเย็น ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและ ร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็น อย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลดงเย็น ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงเกิดความประทับใจและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
 - การทำงานเป็นระบบ ประชาชนที่มาติดต่อเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ
- 2) สิ่งทีเทศบาลตำบลดงเย็น ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - ปรับปรุง ระบบสาธารณูปโภค ระบบการติดต่อสื่อสาร
 - ประชากรไม่ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของชุมชนเท่าที่ควร
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - อยากให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนกับเทศบาลตำบลดงเย็น

ที่ อว๐๖๐๙.๑๖/



วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม
มหาวิทยาลัยนครพนม ๑๒๙ ม.๗
ถ.ศรีสงคราม-ท่าดอกแก้ว ต.ศรีสงคราม
อ.ศรีสงคราม จ.นครพนม ๔๘๑๕๐

ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลงเย็น

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน ๑ เล่ม
๒. แผ่นซีดี จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่นายกเทศมนตรีตำบลงเย็น ได้แจ้งความประสงค์ให้วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลงเย็น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

บัดนี้ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายรชต ตามา)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม

รักษาราชการแทน

รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยนครพนม

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม

โทร/โทรสาร ๐๔๒-๕๕๙-๖๔๙

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

1. ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity)

1.1 หลักการพื้นฐาน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพึงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซื่อตรงต่อวิชาชีพ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง

1.2 ข้อกำหนด

1.2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติงานวิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

1.2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติงานวิชาชีพอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่

ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญของงานที่ตนให้ บริการทางวิชาชีพ

2. ความเที่ยงธรรม (Objectivity)

2.1 หลักการพื้นฐาน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพึงปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ปราศจากความลำเอียงและอคติ คงไว้ซึ่งความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน

2.2 ข้อกำหนด

2.2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องมีความยุติธรรม ซื่อตรงต่อวิชาชีพ และต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียใดๆ ของงานที่ตนให้บริการทางวิชาชีพ นอกจากค่าตอบแทนที่ได้รับจากการให้บริการทางวิชาชีพนั้น

2.2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องใช้ดุลยพินิจบนพื้นฐานของหลักฐานที่เชื่อถือได้ โดยปราศจากความมีอคติ ความลำเอียง

2.2.3 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องใช้ดุลยพินิจอย่างเที่ยงธรรมโดยหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

3. ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและความระมัดระวังรอบคอบ (Professional Competence and Due Care)

3.1 หลักการพื้นฐาน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพึงปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถ และความชำนาญใน วิชาชีพด้วยความมีสติ ใส่ใจ เต็มความสามารถ ความเพียรพยายาม และปฏิบัติด้วยความระมัดระวังรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และมั่นใจได้ว่า ได้ให้บริการทางวิชาชีพที่อยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์ต่างๆ และมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อกำหนด

3.2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องใช้ความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพ วิธีปฏิบัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความชำนาญและประสบการณ์ทางวิชาชีพด้วยความมีสติ ใฝ่ใจ เต็มความสามารถ และระมัดระวังรอบคอบ

3.2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องให้บริการทางวิชาชีพ โดยมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จได้

3.2.3 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องให้บริการทางวิชาชีพด้วยความมุ่งมั่นและ ขยันหมั่นเพียร

3.2.4 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ต้องศึกษาหาความรู้และความชำนาญทางวิชาชีพ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้ทันสมัยอยู่เสมอ

4. การรักษาความลับ (Confidentiality)

4.1 หลักการพื้นฐาน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไม่พึงเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของ กิจการที่ตนได้มาจากการให้บริการทางวิชาชีพ

4.2 ข้อกำหนด

4.2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของกิจการ ซึ่งตนได้มา ในระหว่างการปฏิบัติงานโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง เว้นแต่กรณีที่ต้องให้ถ้อยคำในฐานะ พยานตามกฎหมาย เป็นหน้าที่หรือความรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือโดยสิทธิในทางวิชาชีพ หรือโดย หน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือมาตรฐานของวิชาชีพที่จะต้องเปิดเผย

4.2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องไม่นำความลับของกิจการที่ตนได้มาระหว่างที่ ปฏิบัติงาน ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลที่สาม

5. การปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (Professional Behavior)

5.1 หลักการพื้นฐาน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพึงประพฤติปฏิบัติตนในทางที่ถูกที่ควร สำนึกในหน้าที่ และพึงปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ และงดเว้นการกระทำที่ จะนำมาสู่การเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

5.2 ข้อกำหนด

5.2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องประพฤติปฏิบัติตนในทางที่ถูกที่ควร สำนึกใน หน้าที่ และไม่ปฏิบัติตนในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แก่วิชาชีพ

5.2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องไม่ยินยอมให้ผู้อื่นอ้างชื่อว่าเป็นผู้ปฏิบัติหรือ ควบคุมงานให้บริการทางวิชาชีพบัญชีโดยที่ตนเองมิได้เป็นผู้ปฏิบัติหรือควบคุมงานให้บริการอย่างแท้จริง

5.2.3 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของตนเกินความเป็นจริง ไม่โอ้อวด หรือเปรียบเทียบกับตนเองหรือสำนักงานที่ตนเองสังกัดอยู่กับผู้ประกอบวิชาชีพ บัญชีอื่น หรือสำนักงานที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอื่นสังกัดอยู่

6. ความโปร่งใส (Transparency)

6.1 หลักการพื้นฐาน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพึงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส โดยไม่ปิดบัง ซ่อนเร้น ปิดเบือน หรือเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มีการกำกับดูแลที่ดีและสามารถตรวจสอบได้

6.2 ข้อกำหนด

6.2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

6.2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง และได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติ วิชาชีพบัญชีสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องได้อย่างเพียงพอ สะดวก ตามที่จำเป็นและเหมาะสมแก่กรณี

7. ความเป็นอิสระ (Independence)

7.1 หลักการพื้นฐาน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพึงปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระภายใต้กรอบวิชาชีพบัญชี เพื่อให้ผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเชื่อถือได้

7.2 ข้อกำหนด

7.2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องใช้ดุลพินิจอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบวิชาชีพบัญชี

7.2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องไม่ปฏิบัติ งานที่ตนขาดความเป็นอิสระภายใต้กรอบวิชาชีพบัญชี

8. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Professional Standards)

8.1 หลักการพื้นฐาน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพึงปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพ โดยพึงวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน

8.2 ข้อกำหนด

8.2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องให้บริการทางวิชาชีพที่สอดคล้องกับมาตรฐานของวิชาชีพและมาตรฐานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

8.2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ และด้วยความชำนาญตามมาตรฐานของวิชาชีพและมาตรฐานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

9. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Accountability)

9.1 หลักการพื้นฐาน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และประโยชน์ต่อบุคคลต่างๆ ภายใต้กรอบวิชาชีพ จากผลการประกอบวิชาชีพบัญชี

9.2 ข้อกำหนด

9.2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องมีความรับผิดชอบภายใต้กรอบวิชาชีพบัญชีต่อผู้รับ บริการ ผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ ให้

9.2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและประโยชน์ต่อบุคคลต่างๆ ภายใต้กรอบวิชาชีพ

สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี แต่เดิมตามพระราชบัญญัติผู้สอบบัญชี พ.ศ. 2505 ใช้คำว่า “มรรยาท” เพื่อกำหนดแนวทางการประพฤติปฏิบัติทางวิชาชีพของผู้ที่ประกอบการวิชาชีพสอบบัญชี เป็น “มรรยาทของผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี” (Code of professional ethics-Auditor) และได้มีการกำหนดมรรยาทของผู้สอบบัญชีโดยแบ่งเป็น 5 หมวด คือ

1. ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต
2. ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. มรรยาทต่อลูกค้า
4. มรรยาทต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ
5. มรรยาททั่วไป

ต่อมาพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 กำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพ หรือผู้ที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชี ซึ่งในเบื้องต้นนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพที่มีการควบคุมโดยตรง ได้แก่ ผู้สอบบัญชี และผู้ทำบัญชีมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยมีกำหนดหัวข้อของจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไว้ ดังนี้

1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต
2. ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ
4. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้

หากไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้แล้วกฎหมายจะถือว่าเป็นผู้ประพฤติผิดจรรยาบรรณ และมีการกำหนดโทษของการประพฤติผิดจรรยาบรรณ แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

1. ตักเตือนเป็นหนังสือ
2. ภาคทัณฑ์
3. พักใช้ใบอนุญาตพักการขึ้นทะเบียน หรือห้ามการประกอบวิชาชีพด้านที่ประพฤติผิด

จรรยาบรรณ โดยมีกำหนดเวลา แต่ไม่เกินสามปี

4. เพิกถอนใบอนุญาตเพิกถอนการขึ้นทะเบียนหรือสั่งให้พ้นจากการเป็นสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชี

นอกจากนี้ยังได้กำหนดให้มีคณะกรรมการจรรยาบรรณขึ้นในสภาวิชาชีพบัญชีให้เป็นผู้พิจารณาได้
 สอนว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี หรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีประพฤติผิดจรรยาบรรณตาม
 ที่มีผู้กล่าวหาหรือไม่และให้มีอำนาจสั่งลงโทษผู้ที่ประพฤติผิดจรรยาบรรณได้

ในการนี้ สภาวิชาชีพบัญชี ได้ร่างแบบคำกล่าวหาสำหรับผู้ที่กล่าวหาผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีใน
 กรณีทำผิดจรรยาบรรณในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจใช้เป็นตัวอย่างการประพฤติผิดจรรยาบรรณที่อาจถูก
 กล่าวหาได้ โดยจัดกลุ่มตามหัวข้อจรรยาบรรณได้ดังนี้

1. กระทำการใด ๆ อันอาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี
2. ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนตามมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี หรือมาตรฐานอื่นใดที่
 เกี่ยวข้องที่กำหนดตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547
3. ไม่ประกอบวิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
4. ใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่ชอบธรรม หรือใช้อิทธิพลหรือให้ผลประโยชน์แก่บุคคลใด เพื่อให้
 ตนเองหรือผู้อื่นได้รับหรือไม่ได้รับงาน
5. เรียก รับ หรือยอมรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อย่างใดสำหรับตนเอง หรือผู้อื่นโดยมิชอบ
 จากผู้ว่าจ้างหรือบุคคลใดซึ่งเกี่ยวข้องในงานที่ทำอยู่กับผู้ว่าจ้าง
6. โฆษณา หรือยอมให้ผู้อื่นโฆษณา ซึ่งการประกอบวิชาชีพเกินความเป็นจริง
7. ประกอบวิชาชีพเกินความสามารถที่ตนเองจะกระทำได้
8. ละทิ้งงานที่ได้รับทำโดยไม่มีเหตุอันสมควร
9. ลงลายมือชื่อเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในงานที่ตนเองไม่ได้รับทำ ตรวจสอบ หรือควบคุม
 ด้วยตนเอง
10. เปิดเผยความลับของงานที่ตนเองได้รับทำโดยมิได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง
11. แย่งงานจากผู้ประกอบวิชาชีพอื่นในด้านเดียวกัน
12. รับทำงาน หรือตรวจสอบงานขึ้นเดียวกันกับผู้ประกอบวิชาชีพอื่นทำอยู่ โดยไม่ใช้การ
 ตรวจสอบตามหน้าที่ และไม่ได้แจ้งให้ผู้ประกอบวิชาชีพอื่นนั้นทราบล่วงหน้า

13. ใช้ หรือคัดลอกแบบ รูป หรือเอกสารที่เกี่ยวกับงานของผู้ประกอบวิชาชีพอื่นในด้านเดียวกัน โดยไม่ได้รับอนุญาต

14. กระทำใด ๆ โดยจงใจให้เป็นที่เสื่อมเสียแก่ชื่อเสียง หรืองานของผู้ประกอบวิชาชีพอื่นในด้านเดียวกัน

15. อื่น ๆ

จะเห็นว่าการกระทำผิดตามมูลความผิดบางข้ออาจถือว่าเป็นการทำผิดจรรยาบรรณได้ หลายข้อ เช่น การไม่ประกอบวิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต นอกจากจะผิดจรรยาบรรณในเรื่องของความโปร่งใสความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตแล้ว ยังอาจถือว่าเป็นการขาดความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคล หรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้อีกด้วย ในขณะเดียวกัน การโฆษณา หรือยอมให้ผู้อื่นโฆษณา ซึ่งการประกอบวิชาชีพเกินความเป็นจริงหรือการแย่งงานจากผู้ประกอบวิชาชีพอื่นในด้านเดียวกันอาจไม่สามารถจัดให้อยู่ในหัวข้อใด ๆ ของจรรยาบรรณที่กฎหมายกล่าวถึงได้อย่างชัดเจน แต่ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควร กระทำเช่นกัน

พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่าโดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพบัญชี

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่า

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๗

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติผู้สอบบัญชี พ.ศ. ๒๕๐๕

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

วิชาชีพบัญชี หมายความว่า วิชาชีพในด้านการทำบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านการบัญชีบริหาร ด้านการวางระบบบัญชี ด้านการบัญชีภาษีอากร ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี และบริการเกี่ยวกับการบัญชีด้านอื่นตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

ผู้ทำบัญชี หมายความว่า ผู้ทำบัญชีตามกฎหมายว่าด้วยการบัญชี

การประชุมใหญ่ หมายความว่า การประชุมใหญ่สามัญหรือการประชุมใหญ่วิสามัญ

สมาชิก หมายความว่า สมาชิกสภาวิชาชีพบัญชี

รัฐมนตรี หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวง เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้นเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑ สภาวิชาชีพบัญชี

มาตรา ๖ ให้มีสภาวิชาชีพบัญชี มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพบัญชี

มาตรา ๗ สภาวิชาชีพบัญชีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) ส่งเสริมการศึกษา การอบรม และการวิจัยเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี
 - (๒) ส่งเสริมความสามัคคีและพดุงเกียรติของสมาชิก จัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ระหว่างสมาชิก
 - (๓) กำหนดมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี และมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี
 - (๔) กำหนดจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
 - (๕) รับขึ้นทะเบียนการประกอบวิชาชีพบัญชี ออกใบอนุญาต พักใช้ หรือเพิกถอนใบอนุญาตผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
 - (๖) รับรองปริญญาหรือประกาศนียบัตรในวิชาการบัญชีของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการรับสมัครเป็นสมาชิก
 - (๗) รับรองความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพบัญชี
 - (๘) รับรองหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นผู้ชำนาญการ และการศึกษาต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
 - (๙) ควบคุมความประพฤติและการดำเนินงานของสมาชิกและผู้ขึ้นทะเบียนอันเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพบัญชีให้ถูกต้องตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชี
 - (๑๐) ช่วยเหลือ แนะนำ เผยแพร่ และให้บริการวิชาการแก่ประชาชนเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี
 - (๑๑) ออกข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี
- [ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑) เรื่อง วิธีการเสนอและการพิจารณาร่างข้อบังคับ พ.ศ. ๒๕๔๗]
- [ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๒) เรื่อง สมาชิกและการรับสมัครสมาชิก พ.ศ. ๒๕๔๗]
- [ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๓) เรื่อง ค่าบำรุงสมาชิก พ.ศ. ๒๕๔๗]
- [ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๔) เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของนายกสภาวิชาชีพบัญชี กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และกรรมการสภาวิชาชีพบัญชี และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้ง พ.ศ. ๒๕๔๗]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๕) เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การเลือกตั้งหรือการแต่งตั้ง การดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่งของประธานคณะกรรมการหรือกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน อำนาจหน้าที่ และการดำเนินการอื่นของคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน พ.ศ. ๒๕๔๗]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๖) เรื่อง ผู้ทำบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๗]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๗) เรื่อง การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. ๒๕๔๗]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๘) เรื่อง การประชุมใหญ่และการเสนอเรื่องให้ที่ประชุมใหญ่พิจารณา พ.ศ. ๒๕๔๗]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๐) เรื่อง ระยะเวลาการประกอบวิชาชีพบัญชีของผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการจรรยาบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๘]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๑) เรื่อง คุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม การคัดเลือก และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๘]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๒) เรื่อง การพิจารณาเกี่ยวกับจรรยาบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๙]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๓) เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการฝึกหัดงาน การทดสอบเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. ๒๕๔๙]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๔) เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ อำนาจหน้าที่ และการพ้นจากตำแหน่งของผู้ดำรงตำแหน่งอุปนายก เลขานุการ เภรฎุณิก นายทะเบียน และตำแหน่งอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการสภาวิชาชีพกำหนด พ.ศ. ๒๕๔๙]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๕) เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการเข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๐]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๖) เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การเลือกตั้งหรือการแต่งตั้ง การดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่งของประธาน คณะกรรมการ หรือกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน อำนาจหน้าที่และการดำเนินการอื่นของคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน (แก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐]

[คู่มือบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๗) เรื่อง การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๕๑]

(๑๒) เป็นตัวแทนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

(๑๓) ให้คำปรึกษาและเสนอแนะต่อรัฐบาลเกี่ยวกับนโยบายและปัญหาของวิชาชีพบัญชี

(๑๔) ดำเนินการอื่นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของสภาวิชาชีพบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๘ สภาวิชาชีพบัญชีอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

- (๑) ค่าบำรุงสมาชิกและค่าธรรมเนียมตามพระราชบัญญัตินี้
- (๒) เงินอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน
- (๓) ผลประโยชน์จากการจัดการทรัพย์สินและการดำเนินกิจการของสภาวิชาชีพบัญชี
- (๔) เงินและทรัพย์สินซึ่งมีผู้ให้แก่สภาวิชาชีพบัญชี
- (๕) ดอกผลของเงินและทรัพย์สินตาม (๑) (๒) (๓) และ(๔)

มาตรา ๙ ภายใต้บังคับบทบัญญัติหมวด ๕ การควบคุมการประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชี และหมวด ๖ การควบคุมการประกอบวิชาชีพด้านการทำบัญชี ในกรณีที่มีการประกอบวิชาชีพบัญชีด้านใด มีผลกระทบต่อประโยชน์ได้เสียของประชาชน หรือเพื่อประโยชน์ที่จะให้มีการคุ้มครองประชาชนและพัฒนา หรือจัดระเบียบการประกอบวิชาชีพบัญชีด้านใด จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบวิชาชีพบัญชีด้านนั้นต้องได้รับใบอนุญาตหรือต้องขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีก็ได้

มาตรา ๑๐ เมื่อมีพระราชกฤษฎีกาตามมาตรา ๙ ใช้บังคับสำหรับวิชาชีพบัญชีด้านใด ห้ามมิให้ผู้ใดประกอบวิชาชีพบัญชีด้านนั้น เว้นแต่ได้รับใบอนุญาตหรือขึ้นทะเบียนกับสภาวิชาชีพบัญชี

การขอรับใบอนุญาต การอนุญาต การออกใบอนุญาต และการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามแบบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

ในการขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพบัญชี สภาวิชาชีพบัญชีจะกำหนดให้ผู้ขึ้นทะเบียนซึ่งมิได้เป็นสมาชิกต้องเสียค่าธรรมเนียมเป็นรายปีก็ได้ แต่จะกำหนดค่าธรรมเนียมดังกล่าวให้สูงกว่าค่าบำรุงสมาชิก และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตที่เรียกเก็บจากสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชีเป็นรายปีไม่ได้

มาตรา ๑๑ นิติบุคคลซึ่งประกอบกิจการให้บริการด้านการสอบบัญชีหรือด้านการทำบัญชี หรือให้บริการวิชาชีพบัญชีด้านอื่นตามที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาตามมาตรา ๙ ต้องจดทะเบียนต่อสภาวิชาชีพบัญชีตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๑) นิติบุคคลนั้นต้องจัดให้มีหลักประกันเพื่อประกันความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สาม ทั้งนี้ ตามประเภท จำนวน หลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

(๒) ในกรณีประกอบกิจการให้บริการการสอบบัญชี บุคคลซึ่งมีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลในการให้บริการการสอบบัญชีต้องเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

การกำหนดหลักประกันตามวรรคหนึ่ง (๑) ให้คำนึงถึงขนาดและรายได้ของนิติบุคคลนั้น และให้นำความเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสภาวิชาชีพบัญชีมาพิจารณาประกอบด้วย

ในกรณีที่ผู้สอบบัญชีต้องรับผิดชอบต่อบุคคลที่สาม ให้นิติบุคคลซึ่งผู้สอบบัญชานั้นสังกัดอยู่ร่วมรับผิดชอบด้วยอย่างลูกหนี้ร่วม และ ในกรณีที่ยังไม่สามารถชำระค่าเสียหายได้ครบจำนวน ให้หุ้นส่วนหรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคล หรือผู้แทนนิติบุคคลใด ซึ่งต้องรับผิดชอบในการดำเนินการของนิติบุคคลนั้น ต้องร่วมรับผิดชอบจำนวน เว้นแต่พิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนรู้เห็นหรือ ยินยอมในการกระทำผิดที่ต้องรับผิดชอบ

หมวด ๒ คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชี

มาตรา ๑๒ สมาชิกสภาวิชาชีพบัญชีมีสี่ประเภท ดังนี้

- (๑) สมาชิกสามัญ
- (๒) สมาชิกวิสามัญ
- (๓) สมาชิกสมทบ
- (๔) สมาชิกกิตติมศักดิ์

มาตรา ๑๓ สมาชิกสามัญต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (๑) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- (๒) มีสัญชาติไทย
- (๓) สำเร็จการศึกษาวิชาการบัญชีไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือได้รับประกาศนียบัตร หรือวุฒิอื่นเทียบเท่าปริญญาตรีสาขาวิชาซึ่งการบัญชีที่สภาวิชาชีพบัญชีรับรอง หรือสำเร็จการศึกษาสาขาอื่นตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด
- (๔) ไม่เป็นผู้ประพฤติผิดจรรยาบรรณอันนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี
- (๕) ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในคดีที่เป็นการประพฤติผิดจรรยาบรรณอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี
- (๖) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ หรือเป็นโรคตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๒) เรื่อง สมาชิกและการรับสมัครสมาชิก พ.ศ. ๒๕๔๓]

มาตรา ๑๔ สมาชิกวิสามัญและสมาชิกสมทบต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย และต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

ความในวรรคหนึ่ง มิให้ใช้บังคับกับผู้ซึ่งไม่มีสัญชาติไทยแต่มีสัญชาติของประเทศ ซึ่งยินยอมให้ผู้มีสัญชาติไทยประกอบอาชีพสอบบัญชีในประเทศนั้นได้ และประสงค์จะสมัครเข้าเป็นสมาชิกวิสามัญ แต่ผู้นั้นจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๓ (๑) (๓) (๔) (๕) และ (๖)

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๒) เรื่อง สมาชิกและการรับสมัครสมาชิก พ.ศ. ๒๕๔๗]

มาตรา ๑๕ สมาชิกกิตติมศักดิ์ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับเชิญเป็นสมาชิกตามมติของคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชี

มาตรา ๑๖ สมาชิกสามัญมีสิทธิและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) แสดงความคิดเห็นในการประชุมใหญ่

(๒) ออกเสียงลงคะแนนในการประชุมใหญ่

(๓) เลือกตั้ง รับเลือกตั้ง หรือรับแต่งตั้ง เป็นกรรมการหรือดำรงตำแหน่งอื่นอันเกี่ยวกับกิจการของสภาวิชาชีพบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) ชำระค่าบำรุงสมาชิกหรือค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๓) เรื่อง ค่าบำรุงสมาชิก พ.ศ. ๒๕๔๗]

(๕) ผดุงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชีและปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้

(๖) สิทธิและหน้าที่อื่นตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด

สมาชิกวิสามัญ สมาชิกสมทบ และสมาชิกกิตติมศักดิ์ มีสิทธิและหน้าที่ตาม (๑) (๔) (๕) และ (๖)

มาตรา ๑๗ สมาชิกภาพของสมาชิกสิ้นสุดลง เมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๓ หรือมาตรา ๑๔ หรือคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีมีมติเพิกถอนสำหรับกรณีสมาชิกกิตติมศักดิ์

(๔) ไม่ชำระค่าบำรุงสมาชิก โดยไม่มีเหตุอันสมควรตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๓) เรื่อง ค่าบำรุงสมาชิก พ.ศ. ๒๕๔๗]

มาตรา ๑๘ ให้มีการประชุมใหญ่สามัญสภาวิชาชีพบัญชีอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

การประชุมใหญ่อื่นนอกจากการประชุมใหญ่สามัญ เรียกว่า การประชุมใหญ่วิสามัญ

[ดูกฎกระทรวง ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๓๔) ออกตามความในพระราชบัญญัติผู้สอบบัญชี พ.ศ.

มาตรา ๑๙ สมาชิกสามัญอาจขอให้มีการประชุมใหญ่วิสามัญได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ในกรณีนี้ นายกสภาวิชาชีพบัญชีต้องเรียกประชุมใหญ่วิสามัญภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๘) เรื่อง การประชุมใหญ่และการเสนอเรื่องให้ที่ประชุมใหญ่พิจารณา พ.ศ. ๒๕๔๗]

มาตรา ๒๐ ในการประชุมใหญ่ ต้องมีสมาชิกสามัญมาประชุมไม่น้อยกว่าสองร้อยคนจึงเป็นองค์ประชุม

การประชุมใหญ่ครั้งใด เมื่อล่วงพ้นเวลาที่กำหนดไว้เป็นเวลาสามสิบนาทีแล้วมีสมาชิกสามัญมาประชุมไม่ครบองค์ประชุมตามวรรคหนึ่ง และการประชุมนั้นได้เรียกประชุมตามมาตรา ๑๙ หนึ่งดการประชุมครั้งนั้น แต่ถ้าคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีเป็นผู้จัดให้มีการประชุม ให้เลื่อนการประชุมนั้นออกไป โดยให้นายกสภาวิชาชีพบัญชีเรียกประชุมใหญ่อีกครั้งหนึ่งภายในสามสิบวันและในการประชุมใหญ่ครั้งนี้ ให้องค์ประชุมประกอบด้วยสมาชิกสามัญเท่าที่มาประชุม

มาตรา ๒๑ ในการประชุมใหญ่ ให้นายกสภาวิชาชีพบัญชีเป็นประธานในที่ประชุม ในกรณีที่นายกสภาวิชาชีพบัญชีไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ ให้อุปนายกสภาวิชาชีพบัญชีคนที่หนึ่งหรือคนที่สองตามลำดับเป็นประธานในที่ประชุม ถ้านายกสภาวิชาชีพบัญชีและอุปนายกสภาวิชาชีพบัญชีไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ ให้สมาชิกสามัญที่มาประชุมเลือกสมาชิกสามัญคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม

หมวด ๓ คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชี

มาตรา ๒๒ ให้มีคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย

(๑) นายกสภาวิชาชีพบัญชี ซึ่งที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งจากสมาชิกสามัญ

(๒) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ประธานคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีทุกด้าน ประธาน

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี และประธานคณะกรรมการจรรยาบรรณ

(๓) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งนายกสภาวิชาชีพบัญชีและกรรมการโดยตำแหน่งตาม (๒) มีมติแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับวิชาการบัญชีสองคน และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านกฎหมายหนึ่งคน

(๔) กรรมการซึ่งที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งจากสมาชิกสามัญ มีจำนวนไม่เกินห้าคน

ให้เลขาธิการสภาวิชาชีพบัญชีเป็นกรรมการและเลขานุการ และจะให้มิผู้ช่วยเลขานุการก็ได้ตามความจำเป็นและตามมติของคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชี

คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของนายกสภาวิชาชีพบัญชี กรรมการตาม (๓) และ (๔) และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งนายกสภาวิชาชีพบัญชี และกรรมการตาม (๔) ให้เป็นไปตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๔) เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของนายกสภาวิชาชีพบัญชี กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการสภาวิชาชีพบัญชี และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้ง พ.ศ. ๒๕๔๗]

มาตรา ๒๓ นายกสภาวิชาชีพบัญชี และกรรมการตามมาตรา ๒๒ (๓) และ (๔) มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสามปี

ในกรณีที่นายกสภาวิชาชีพบัญชี หรือกรรมการตามมาตรา ๒๒ (๓) และ (๔) พ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ หรือในกรณีที่ประชุมใหญ่เลือกกรรมการตามมาตรา ๒๒ (๔) เพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการซึ่งเลือกตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ผู้ได้รับเลือกตั้งหรือแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างหรือเป็นกรรมการเพิ่มขึ้น อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งได้เลือกหรือแต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการเลือกตั้งนายกสภาวิชาชีพบัญชีหรือยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการตามมาตรา ๒๒ (๓) หรือยังมีได้มีการเลือกกรรมการตามมาตรา ๒๒ (๔) ขึ้นใหม่ ให้นายกสภาวิชาชีพบัญชีหรือกรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้นอยู่ในตำแหน่ง เพื่อดำเนินงานต่อไป จนกว่านายกสภาวิชาชีพบัญชีหรือกรรมการซึ่งได้รับเลือกหรือแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

นายกสภาวิชาชีพบัญชีหรือกรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระ อาจได้รับเลือกตั้งหรือแต่งตั้งอีกได้ แต่นายกสภาวิชาชีพบัญชีจะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันไม่ได้

มาตรา ๒๔ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ให้นายกสภาวิชาชีพบัญชีและกรรมการตามมาตรา ๒๒ (๓) และ (๔) พ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) พ้นจากสมาชิกภาพของสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชี
- (๔) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี
- (๕) รัฐมนตรีมีคำสั่งให้พ้นจากตำแหน่ง ตามมาตรา ๖๓

มาตรา ๒๕ ให้นายกสภาวิชาชีพบัญชีเลือกกรรมการเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอุปนายกตามจำนวนที่คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีกำหนด ตำแหน่งเลขาธิการ เภรัญญิก และนายทะเบียน ตำแหน่งละหนึ่งคน และตำแหน่งอื่นตามที่คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีกำหนดตามความจำเป็น

การปฏิบัติหน้าที่ อำนาจหน้าที่ และการพ้นจากตำแหน่งของผู้ดำรงตำแหน่งตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๔) เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ อำนาจหน้าที่ และการพ้นจากตำแหน่งของผู้ดำรงตำแหน่งอุปนายก เลขาธิการ เภรัญญิก นายทะเบียน และตำแหน่งอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการสภาวิชาชีพกำหนด พ.ศ. ๒๕๔๙]

มาตรา ๒๖ การประชุมคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

มติของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งมีเสียงหนึ่งในการลงคะแนนถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

[ดูกฎกระทรวง ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๓๔) ออกตามความในพระราชบัญญัติผู้สอบบัญชี พ.ศ. ๒๕๐๕]

มาตรา ๒๗ คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชี จะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการตามที่มอบหมายก็ได้

ให้นำความในมาตรา ๒๖ มาใช้บังคับแก่การประชุมของคณะอนุกรรมการโดยอนุโลม

มาตรา ๒๘ ให้คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) บริหารกิจการของสภาวิชาชีพบัญชีให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
- (๒) กระทำกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาวิชาชีพบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้
- (๓) เสนอร่างข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีในกิจการต่างๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ต่อที่ประชุมใหญ่สภาวิชาชีพบัญชี

(๔) จัดให้มีการประชุมใหญ่

(๕) ออกระเบียบเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๙ สมาชิกสามัญไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยคนจะเข้าชื่อเสนอร่างข้อบังคับตามมาตรา ๒๘ (๓) ต่อสภาวิชาชีพบัญชีด้วยก็ได้

ให้คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีจัดให้มีการประชุมใหญ่เพื่อพิจารณาร่างข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีตามวรรคหนึ่งโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๓๐ วิธีการเสนอและการพิจารณาร่างข้อบังคับ ให้เป็นไปตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ร่างข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีเกี่ยวกับค่าบำรุงสมาชิกหรือค่าธรรมเนียม หรือร่างข้อบังคับตามมาตรา ๒๒ วรรคสาม มาตรา ๔๓ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๔๔ วรรคสอง ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีก่อน

ร่างข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีซึ่งสภาวิชาชีพบัญชีอนุมัติ หรือคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีให้ความเห็นชอบตามวรรคสองแล้ว แล้วแต่กรณี เมื่อนายกสภาวิชาชีพบัญชีลงนามและประกาศ

ในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑) เรื่อง วิธีการเสนอและการพิจารณาร่างข้อบังคับ พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๒) เรื่อง สมาชิกและการรับสมัครสมาชิก พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๓) เรื่อง ค่าบำรุงสมาชิก พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๔) เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของนายกสภาวิชาชีพบัญชี กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และกรรมการสภาวิชาชีพบัญชี และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้ง พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๕) เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การเลือกตั้ง หรือการแต่งตั้ง การดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่งของประธานคณะกรรมการหรือกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน อำนาจหน้าที่ และการดำเนินการอื่นของคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๖) เรื่อง ผู้ทำบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๗) เรื่อง การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๘) เรื่อง การประชุมใหญ่และการเสนอเรื่องให้ที่ประชุมใหญ่พิจารณา พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๐) เรื่อง ระยะเวลาการประกอบวิชาชีพบัญชีของผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการจรรยาบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๘]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๑) เรื่อง คุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม การคัดเลือก และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๘]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๒) เรื่อง การพิจารณาเกี่ยวกับจรรยาบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๓) เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการฝึกหัดงาน การทดสอบเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๔) เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ อำนาจหน้าที่ และการพ้นจากตำแหน่งของผู้ดำรงตำแหน่งอุปนายก เลขาธิการ ทรัสต์ นายทะเบียน และตำแหน่งอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการสภาวิชาชีพกำหนด พ.ศ. ๒๕๔๙]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๕) เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการเข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๐]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๖) เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การเลือกตั้งหรือการแต่งตั้ง การดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่งของประธาน คณะกรรมการ หรือกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน อำนาจหน้าที่และการดำเนินการอื่นของคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน (แก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๗) เรื่อง การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๕๑]

มาตรา ๓๑ ในกิจการที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก ให้นายกสภาวิชาชีพบัญชีมีอำนาจกระทำการแทนสภาวิชาชีพบัญชี ในกรณีนี้ นายกสภาวิชาชีพบัญชีจะมอบหมายเป็นหนังสือให้กรรมการอื่นกระทำการแทนตนเฉพาะในกิจการใดก็ได้

มาตรา ๓๒ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและส่งเสริมการประกอบวิชาชีพบัญชีด้านต่างๆ ให้มีคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีของแต่ละด้าน ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการอื่นมีจำนวนตามที่คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีกำหนด

ประธานกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านต่างๆ ให้มาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสามัญ โดยที่ประชุมใหญ่สภาวิชาชีพบัญชี

คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของประธานกรรมการหรือกรรมการวิชาชีพบัญชีตามวรรคหนึ่ง การแต่งตั้งหรือการเลือกตั้ง การดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ และการดำเนินการอื่นของประธานกรรมการหรือกรรมการวิชาชีพบัญชี ให้เป็นไปตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๕) เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การเลือกตั้งหรือการแต่งตั้ง การดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่งของประธานคณะกรรมการ หรือกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน อำนาจหน้าที่และการดำเนินการอื่นของคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๖) เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การเลือกตั้ง หรือการแต่งตั้ง การดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่งของประธาน คณะกรรมการ หรือกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน อำนาจหน้าที่และการดำเนินการอื่นของคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีแต่ละด้าน (แก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐]

หมวด ๔ คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี

มาตรา ๓๓ ให้มีคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่ง คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์เกี่ยวกับการบัญชี มีจำนวนไม่น้อยกว่าเจ็ดคนแต่ไม่เกินสิบเจ็ดคน และผู้แทนกรมการประกันภัย ผู้แทนกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้แทน กรมสรรพากร ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้แทนสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และผู้แทน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นกรรมการ

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสามปี

ให้กรรมการตามวรรคหนึ่งเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ และเลือกกรรมการอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการ

คุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม การคัดเลือก และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้เป็นไปตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๑) เรื่อง คุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม การคัดเลือก และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๘]

มาตรา ๓๔ ให้คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีมีอำนาจหน้าที่กำหนดและปรับปรุง มาตรฐานการบัญชี เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการจัดทำบัญชีตามกฎหมายว่าด้วยการบัญชีและกฎหมายอื่น มาตรฐานการบัญชีต้องจัดทำขึ้นเป็นภาษาไทย

มาตรฐานการบัญชีที่คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีกำหนดและปรับปรุงเมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชี และประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้

เมื่อได้รับแจ้งจากผู้ทำบัญชี ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ผู้ใช้ข้อมูลทางการเงิน กรมการประกันภัย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานอื่นใด ว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดไว้ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือการปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวทำให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจของประเทศ หรือเป็นอุปสรรคต่อการ ประกอบกิจการ คณะกรรมการ

กำหนดมาตรฐานการบัญชีต้องดำเนินการตรวจสอบและรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดปรับปรุง หรือพัฒนามาตรฐานการบัญชีโดยพลัน

มาตรา ๓๕ คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีอาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างใดก็ตามที่มอบหมายได้

มาตรา ๓๖ ให้นำความในมาตรา ๒๖ มาใช้บังคับกับการประชุมคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีและคณะอนุกรรมการซึ่งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีแต่งตั้งโดยอนุโลม

หมวด ๕ การควบคุมการประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชี

มาตรา ๓๓ ในกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติให้มีการสอบบัญชี หรือให้เอกสารใดต้องมีผู้สอบบัญชีลงลายมือชื่อรับรองหรือแสดงความเห็น ห้ามมิให้ผู้ใดลงลายมือชื่อรับรองการสอบบัญชี รับรองเอกสาร หรือแสดงความเห็นในฐานะผู้สอบบัญชี เว้นแต่เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต หรือเป็นการกระทำในอำนาจหน้าที่ทางราชการ

มาตรา ๓๔ ผู้ใดจะเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต้องได้รับใบอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชี การขอรับใบอนุญาต การอนุญาต และการออกใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตให้เป็นไปตามแบบและหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๓) เรื่อง การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๓) เรื่อง การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๕๑]

เมื่อได้รับใบอนุญาตแล้วและใบอนุญาตนั้นมีได้ถูกพักใช้หรือถูกเพิกถอนให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้รับยกเว้นไม่ต้องขออนุญาตต่ออธิบดีกรมสรรพากรในการตรวจสอบและรับรองบัญชีตามประมวลรัษฎากร

มาตรา ๓๕ ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

(๑) เป็นสมาชิกสามัญหรือสมาชิกวิสามัญตามมาตรา ๑๔ วรรคสอง แต่ในกรณีเป็นสมาชิกวิสามัญซึ่งเป็นคนต่างด้าวต้องเป็นผู้มีความรู้ภาษาไทยดีพอที่จะสามารถสอบบัญชีและจัดทำรายงานเป็นภาษาไทยได้ และมีภูมิลำเนาในประเทศไทย และเมื่อได้รับใบอนุญาตแล้วต้องได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าวด้วย จึงจะปฏิบัติงานเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้

(๒) ผ่านการทดสอบหรือฝึกอบรมหรือฝึกงานหรือเคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีมาแล้วตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๓) เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการฝึกหัดงาน การทดสอบเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. ๒๕๔๗]

(๓) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เนื่องจากกระทำความผิดตามมาตรา ๒๖๙ มาตรา ๓๒๓ หรือความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินเว้นแต่ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์สินและความผิดฐานบุกรุกตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการบัญชี กฎหมายว่าด้วยผู้สอบบัญชี หรือกฎหมายว่าด้วยการกำหนดความผิดเกี่ยวกับหุ้นส่วนจดทะเบียน หุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด สมาคม และมูลนิธิ เฉพาะที่เกี่ยวกับการรับรองงบการเงินหรือบัญชีอื่นใดอันไม่ถูกต้องหรือทำรายงานเท็จหรือความผิดตามหมวด ๕ และหมวด ๖ แห่งพระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่ต้องคำพิพากษาหรือพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี

(๔) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(๕) มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามอื่นตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๓) เรื่อง การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๓) เรื่อง การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๕๑]

มาตรา ๔๐ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตอาจขอรับใบอนุญาตอีกได้ เมื่อพ้นห้าปีนับแต่วันที่ถูกลงสั่งเพิกถอนใบอนุญาต แต่เมื่อคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีได้พิจารณาคำขอรับใบอนุญาตและปฏิเสธการออกใบอนุญาต ผู้นั้นจะยื่นคำขอรับใบอนุญาตได้อีกเมื่อสิ้นระยะเวลาหนึ่งปีนับแต่วันที่คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีปฏิเสธการออกใบอนุญาต ถ้าคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีปฏิเสธการออกใบอนุญาตเป็นครั้งที่สองแล้ว ผู้นั้นเป็นอันหมดสิทธิขอรับใบอนุญาตอีกต่อไป

มาตรา ๔๑ ใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตไม่มีอายุ แต่ผู้รับใบอนุญาตต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๓) เรื่อง การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. ๒๕๔๗]

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๓) เรื่อง การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๕๑]

ใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสิ้นผล เมื่อผู้รับใบอนุญาต

- (๑) ตาย
- (๒) พันจากสมาชิกภาพของสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชี
- (๓) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๓๙
- (๔) ถูกเพิกถอนใบอนุญาตเนื่องจากประพฤติผิดจรรยาบรรณ
- (๕) ไม่ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและไม่ได้รับการผ่อนผันตามที่คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีกำหนด

(๖) ไม่เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดให้ครบถ้วนตามมาตรา ๔๓ และสภาวิชาชีพบัญชีไม่ได้มีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาต

มาตรา ๔๒ เมื่อสภาวิชาชีพบัญชีได้รับคำขอรับใบอนุญาตแล้วเห็นว่าผู้ยื่นคำขอมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๓๙ ให้สภาวิชาชีพบัญชีพิจารณาออกใบอนุญาตให้ผู้ยื่นคำขอโดยเร็ว ซึ่งต้องไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ

ในกรณีที่สภาวิชาชีพบัญชีไม่ออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ยื่นคำขอ สภาวิชาชีพบัญชีต้องแสดงเหตุผลของการไม่ออกใบอนุญาตไว้โดยชัดแจ้ง ในกรณีเช่นนี้ผู้ยื่นคำขอมีสติอุทธรณ์การไม่ออกใบอนุญาตต่อคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีกำหนด

[ดูประกาศคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชี เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๙]

มาตรา ๔๓ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีหน้าที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนา ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตผู้ใดไม่ปฏิบัติตามวรรคหนึ่ง สภาวิชาชีพบัญชีจะมีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตของผู้นั้นไว้จนกว่าผู้นั้นจะได้ปฏิบัติตามก็ได้

หมวด ๖ การควบคุมการประกอบวิชาชีพด้านการทำบัญชี

มาตรา ๔๔ ห้ามมิให้ผู้ใดประกอบวิชาชีพเป็นผู้ทำบัญชี เว้นแต่เป็นสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชีหรือขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชี

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๖) เรื่อง ผู้ทำบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๓]

มาตรา ๔๕ ผู้ทำบัญชีที่จะขึ้นทะเบียนกับสภาวิชาชีพบัญชีต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (๑) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
 - (๒) มีความรู้ภาษาไทยเพียงพอที่จะทำบัญชีเป็นภาษาไทยได้
 - (๓) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เนื่องจากกระทำความผิดตามฐานความผิดหรือกฎหมายที่กำหนดในมาตรา ๓๙ (๓) เว้นแต่ต้องคำพิพากษาหรือพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี
 - (๔) มีคุณวุฒิการศึกษาตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี
 - (๕) ไม่มีลักษณะต้องห้ามอื่น ตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี
- [ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๖) เรื่อง ผู้ทำบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๗]

หมวด ๗ จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

มาตรา ๔๖ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนตามมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี หรือมาตรฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้

บุคคลตามวรรคหนึ่งผู้ใดไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณหรือมาตรฐานที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ถือว่าผู้นั้นประพฤติผิดจรรยาบรรณ

มาตรา ๔๗ ให้สภาวิชาชีพบัญชีจัดทำจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีขึ้นเป็นภาษาไทย และอย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อกำหนดในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต
- (๒) ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- (๓) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ
- (๔) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

มาตรา ๔๘ ข้อความใดในสัญญาจ้างสอบบัญชีที่กำหนดให้มีผลเป็นการจำกัดหรือปฏิเสธความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ข้อความนั้นเป็นโมฆะ

ผู้สอบบัญชีจะรายงานผลการสอบบัญชีโดยระบุข้อความใดอันแสดงว่าตนไม่รับผิดชอบในผลการตรวจสอบ หรือแสดงความไม่ชัดเจนในผลการตรวจสอบเพราะเหตุที่ตนมิได้ปฏิบัติหน้าที่โดยครบถ้วนที่พึงคาดหวังได้จากผู้สอบบัญชี หรือโดยครบถ้วนตามมาตรฐานการสอบบัญชีมิได้

การกระทำตามวรรคสองถือว่าเป็นการประพฤติผิดจรรยาบรรณ

มาตรา ๔๙ โทษการประพฤติผิดจรรยาบรรณ มีดังต่อไปนี้

(๑) ตักเตือนเป็นหนังสือ

(๒) ภาคทัณฑ์

(๓) พักใช้ใบอนุญาต พักการขึ้นทะเบียน หรือห้ามการประกอบวิชาชีพบัญชีด้านที่ประพฤติผิดจรรยาบรรณโดยมีกำหนดเวลา แต่ไม่เกินสามปี

(๔) เพิกถอนใบอนุญาต เพิกถอนการขึ้นทะเบียนหรือสั่งให้พ้นจากการเป็นสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชี

มาตรา ๕๐ ให้มีคณะกรรมการจรรยาบรรณ มีจำนวนไม่น้อยกว่าเก้าคนแต่ไม่เกินสิบห้าคน ซึ่งคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่สภาวิชาชีพบัญชีจากผู้ซึ่งมีความเที่ยงธรรมและมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ และมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

(๑) เป็นสมาชิกสามัญ

(๒) ประกอบวิชาชีพบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่าระยะเวลาตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๐) เรื่อง ระยะเวลาการประกอบวิชาชีพบัญชีของผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการจรรยาบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๘]

(๓) ไม่เคยถูกลงโทษฐานประพฤติผิดจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

(๔) ไม่ดำรงตำแหน่งนายกสภาวิชาชีพบัญชีหรือเป็นกรรมการหรืออนุกรรมการอื่นตาม

พระราชบัญญัตินี้

ในกรณีที่เป็นการสมควรให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและคณะกรรมการจรรยาบรรณได้วินิจฉัยเรื่องเกี่ยวกับการประพฤติผิดจรรยาบรรณโดยมีมาตรฐานเดียวกัน ให้คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่สภาวิชาชีพบัญชีขอให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่ดูแลเรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีแต่งตั้งผู้แทนของตนเพื่อเป็นกรรมการจรรยาบรรณตามวรรคหนึ่งได้ ในกรณีนี้ไม่ให้นำความในวรรคหนึ่ง (๑) และ (๒) มาใช้บังคับ

ให้คณะกรรมการจรรยาบรรณเลือกกรรมการจรรยาบรรณด้วยกันคนหนึ่ง เป็นประธานกรรมการ และจะให้มีผู้ดำรงตำแหน่งอื่นตามที่คณะกรรมการจรรยาบรรณกำหนดก็ได้

มาตรา ๕๑ ให้กรรมการจรรยาบรรณมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสามปี และอาจได้รับการแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันไม่ได้

ให้กรรมการจรรยาบรรณซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระปฏิบัติหน้าที่ไปพลางก่อนจนกว่ากรรมการจรรยาบรรณใหม่จะเข้ารับหน้าที่

มาตรา ๕๒ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ให้กรรมการจรรยาบรรณพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐

(๔) ที่ประชุมใหญ่สภาวิชาชีพบัญชีมีมติให้ออกด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสามัญที่มาประชุม แต่ต้องไม่น้อยกว่าสองร้อยคะแนนเสียง

ในกรณีตำแหน่งว่างลงก่อนครบวาระ ให้คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีแต่งตั้งกรรมการจรรยาบรรณแทนตำแหน่งที่ว่างไปพลางก่อน และให้กรรมการจรรยาบรรณซึ่งได้รับแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ได้จนถึงการประชุมใหญ่คราวต่อไป

มาตรา ๕๓ เมื่อมีผู้กล่าวหาหรือปรากฏต่อคณะกรรมการจรรยาบรรณว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีผู้ใดประพฤติผิดจรรยาบรรณ ให้คณะกรรมการจรรยาบรรณดำเนินการสอบสวนพิจารณาโดยเร็ว

สิทธิการกล่าวหาตามวรรคหนึ่ง สิ้นสุดลงเมื่อพ้นหนึ่งปีนับแต่วันที่ผู้ได้รับความเสียหายหรือผู้กล่าวหารู้เรื่องการประพฤติผิดจรรยาบรรณและรู้ตัวผู้ประพฤติผิดจรรยาบรรณ ทั้งนี้ไม่เกินสามปีนับแต่วันที่มีการประพฤติจรรยาบรรณนั้น

การยื่นคำกล่าวหา การสอบสวน และการพิจารณาเรื่องจรรยาบรรณให้เป็นไปตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

[ดูข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ ๑๒) เรื่อง การพิจารณาเกี่ยวกับจรรยาบรรณ พ.ศ.

๒๕๔๙]

ในการดำเนินการสอบสวนของคณะกรรมการจรรยาบรรณ คณะกรรมการจรรยาบรรณจะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินการแทนก็ได้ โดยประกอบด้วยกรรมการจรรยาบรรณอย่างน้อยหนึ่งคนและอนุกรรมการอื่นซึ่งคณะกรรมการจรรยาบรรณแต่งตั้งจากผู้ซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ (๑) (๓) และ (๔) ตามจำนวนที่เห็นสมควร

คณะกรรมการจรรยาบรรณและคณะอนุกรรมการมีอำนาจเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือทำคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งบัญชี ทะเบียน เอกสาร หรือหลักฐานใด เพื่อตรวจสอบหรือประกอบการพิจารณา เพื่อประโยชน์แก่การสอบสวนก็ได้

เมื่อคณะอนุกรรมการทำการสอบสวนเสร็จแล้ว ให้เสนอเรื่องพร้อมทั้งความเห็นต่อคณะกรรมการจรรยาบรรณเพื่อพิจารณา

การถอนเรื่องการกล่าวหาที่ได้ยื่นหรือแจ้งไว้แล้วนั้น ไม่เป็นเหตุให้ระงับการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕๔ เมื่อคณะกรรมการจรรยาบรรณพิจารณาจากผลการสอบสวนแล้วมีมติว่าผู้ใดประพฤติผิดจรรยาบรรณ ให้มีคำสั่งลงโทษผู้นั้นตามมาตรา ๕๗

ในกรณีที่คณะกรรมการจรรยาบรรณมีมติว่าผู้ถูกกล่าวหาได้ประพฤติผิดจรรยาบรรณให้สั่งยกคำกล่าวหา

การออกคำสั่งลงโทษตามวรรคหนึ่งหรือการออกคำสั่งยกคำกล่าวหาตามวรรคสอง ให้แจ้งคำสั่งให้ผู้กล่าวหาและผู้ถูกกล่าวหาทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว

มาตรา ๕๕ ผู้กล่าวหาหรือผู้ซึ่งถูกคณะกรรมการจรรยาบรรณสั่งลงโทษมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งตามมาตรา ๕๔ ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีได้ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่ง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีกำหนด

[ดูประกาศคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชี เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๙]

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีให้เป็นที่สุด

การอุทธรณ์คำสั่งไม่เป็นการทุเลาการปฏิบัติตามคำสั่งลงโทษ เว้นแต่คณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีจะสั่งเป็นอย่างอื่น

มาตรา ๕๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้กรรมการจรรยาบรรณและอนุกรรมการจรรยาบรรณที่คณะกรรมการจรรยาบรรณแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา ๕๗ กรรมการจรรยาบรรณหรืออนุกรรมการจรรยาบรรณผู้ใดมีส่วนได้เสียเป็นการส่วนตัวในเรื่องที่ปรึกษาหารือเรื่องหนึ่งเรื่องใด ห้ามมิให้เข้าร่วมพิจารณา ปรึกษาหารือ หรือลงคะแนนเสียงในเรื่องนั้น

มาตรา ๕๘ ให้นำความในมาตรา ๒๖ มาใช้บังคับกับการประชุมของคณะกรรมการจรรยาบรรณและคณะอนุกรรมการจรรยาบรรณโดยอนุโลม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
ฉัตรยาพร เสมอใจ.(2550). พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
ชัชวาล ทัดศิวิชัย.(2554). ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย(ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก
[http:// www”tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=9&read=true&count=tyue](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=9&read=true&count=tyue) สืบค้น 23 ธันวาคม 2560
ชูชัย สมितिไกร.(2557).จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.พิมพ์ครั้งที่2.กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ดุขฎิ สุวัฒน์วิทยากร.(2556). การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ใน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
หน่วยที่ 1-7 หน้า152 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รังสรรค์ ประเสริฐศรี.(2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ. ใน การบริหารองค์กรภาครัฐ
หน่วยที่ 1-7 หน้า 1-50.พิมพ์ครั้งที่ 12.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ราชบัณฑิตยสถาน.(2542).พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.
เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
แผนพัฒนาสามปี (2560-2562). เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร,
จังหวัดมุกดาหาร
วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559,มกราคม-มีนาคม). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาปู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุบลราชธานี
วารสารการบริหารท้องถิ่น.9(1) : 83-99.
สมศักดิ์ ฐรีศรีศักดิ์.(2556) การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหาร
ส่วนตำบล.ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7 หน้า152 นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
เสน่ห์ จุ้ยโต.(2556) องค์การทริปปี้ลเอช : ตัวแบบใหม่การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ.(2548) จิตวิทยาการบริการ.กรุงเทพฯ : เพรสแอนด์ ดีไซน์
อารมณ์รัตน์ เลิศไพบรود.(2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2562

อบต./ทต. ที่ให้บริการ.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย/ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต. ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดคำตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ แก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

1 ชาย

2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

1 ต่ำกว่า 18 ปี

2 18-30 ปี

3 31-50 ปี

4 51-60 ปี

5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

1 ประถมศึกษา

2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

3 อนุปริญญา/ปวส.

4 ปริญญาตรี

5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

1 แม่บ้าน

2 เกษตรกร

3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

4 รับราชการ

5 รัฐวิสาหกิจ

6 นักเรียน/นักศึกษา

7 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น
โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการประจำปี 2562 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ 1. งานด้านกฎหมาย

| ลำดับ ที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------|--|------------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | ดี มาก (5) | ดี (4) | ปาน กลาง (3) | พอ ใช้ (2) | ต้อง ปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| | 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| | 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| | 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการ | | | | | |
| | 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| | 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| | 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| | 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| | 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ | | | | | |
| | 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| | 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 4 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| | 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| | 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| | 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| | 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| | 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | | | | | |
| | 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| | 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |

งานบริการที่ 2. งานด้านทะเบียน

| ลำดับ ที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------|--|------------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | ดี มาก (5) | ดี (4) | ปาน กลาง (3) | พอ ใช้ (2) | ต้อง ปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| | 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| | 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| | 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการบริการ | | | | | |
| | 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| | 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| | 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| | 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| | 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ | | | | | |
| | 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| | 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 4 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| | 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| | 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| | 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| | 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| | 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | | | | | |
| | 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| | 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |

งานบริการที่ 3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ลำดับ ที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------|--|------------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | ดี มาก (5) | ดี (4) | ปาน กลาง (3) | พอ ใช้ (2) | ต้อง ปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| | 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| | 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| | 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการบริการ | | | | | |
| | 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| | 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| | 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| | 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| | 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ | | | | | |
| | 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| | 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 4 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| | 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| | 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| | 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| | 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| | 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | | | | | |
| | 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| | 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |

งานบริการที่ 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

| ลำดับ ที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------|--|------------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | ดี มาก (5) | ดี (4) | ปาน กลาง (3) | พอ ใช้ (2) | ต้อง ปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| | 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| | 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| | 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการบริการ | | | | | |
| | 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| | 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| | 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| | 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| | 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ | | | | | |
| | 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| | 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 4 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| | 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| | 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| | 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| | 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| | 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | | | | | |
| | 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| | 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |

งานบริการที่ 5. งานด้านการศึกษา

| ลำดับ ที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------|--|------------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | ดี มาก (5) | ดี (4) | ปาน กลาง (3) | พอ ใช้ (2) | ต้อง ปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| | 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| | 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| | 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการบริการ | | | | | |
| | 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| | 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| | 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| | 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| | 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ | | | | | |
| | 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| | 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 4 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| | 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| | 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| | 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| | 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| | 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | | | | | |
| | 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| | 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลดงเย็นมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....
.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลตำบลดงเย็นควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมโครงการที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร



ลงพื้นที่เก็บข้อมูล เขตรับผิดชอบเทศบาลตำบลดงเย็น



สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1) ด้านกายภาพ

1.1 ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลศรีวิไล ตั้งอยู่ในเขตอำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ระยะห่างจากจังหวัดบึงกาฬ 27 กิโลเมตร ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 222

อาณาเขตติดต่อ

| | |
|-------------|--|
| ทิศเหนือ | จดตำบลนาสิงห์ อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ |
| ทิศใต้ | จดตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ |
| ทิศตะวันออก | จดตำบลนาสิงห์ อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ |
| ทิศตะวันตก | จดตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ |

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

อำเภอศรีวิไล ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดบึงกาฬ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงและโปร่ง มีระดับความสูงโดยเฉลี่ย 1,200 ฟุต จากระดับน้ำทะเล

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของอำเภอศรีวิไลมี 3 ฤดู ในฤดูร้อนอากาศจะร้อนจัด อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 35 องศาเซลเซียส ในฤดูฝนจะมีฝนตกหนัก เนื่องจากมีภูมิประเทศอยู่ใกล้กับแม่น้ำโขง ในฤดูหนาวอากาศจะหนาวเย็น เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 11 องศาเซลเซียส

| | |
|---------|---|
| ฤดูร้อน | เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม |
| ฤดูฝน | เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนตุลาคม |
| ฤดูหนาว | เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ |

1.4 ลักษณะของดิน

สภาพพื้นที่ทั่วไปของเทศบาลตำบลศรีวิไล เป็นพื้นที่ราบมีลักษณะที่ดินเป็นดินร่วนปนทราย พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตรและใช้เป็นที่ปลูกสร้างที่อยู่อาศัย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำของเทศบาลตำบลศรีวิไลที่ใช้ประโยชน์ในการเกษตรกรรม อุปโภค และบริโภคที่สำคัญได้แก่ หนองจันท์ซึ่งเป็นหนองน้ำขนาดใหญ่อยู่ในใจกลางเมือง และมีหนองน้ำขนาดเล็กต่างๆ กระจายอยู่รอบๆ ได้แก่ หนองแวง หนองแวงยาว หนองขอนแก่นหัก หนองเข็ญ้อย หนองขอนแก่นใหญ่ หนองอี่เมียง และมีลำห้วยใหญ่ที่สำคัญ คือ ลำห้วยอีห้วยกำแพงใหญ่ ห้วยใหญ่ ห้วยกำแพงแล้ง ห้วยต้อง

2) ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1. เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลศรีวิไล มีพื้นที่ทั้งสิ้น 53.70 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบลของตำบลศรีวิไล มีจำนวน 12 หมู่บ้านสมาชิกสภาเทศบาล แบ่งออกเป็น ๒ เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ ๑ ประกอบด้วย ชุมชนศรีวิไล มีทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน ได้แก่บ้านศรีวิไล, บ้านศรีวิไลชุมพร, บ้านศรีวิไลสามัคคี, บ้านใหม่พัฒนา, บ้านศรีวิไลรุ่งเรืองและศรีวิไลพัฒนา

เขตเลือกตั้งที่ ๒ ประกอบไปด้วยชุมชนหนองจันท์ มีทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหนองจันท์, บ้านหนองจันท์สาคร, บ้านอู่คำ, บ้านหนองจันท์โนนมณี, บ้านผาสุกและบ้านคำประเสริฐ

3)ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

เทศบาลตำบลศรีวิไลนั้นประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธสังคมมีความสัมพันธ์กันระบบเครือญาติ มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีวิถีชีวิตเรียบง่ายแบบชนบท ตำบลศรีวิไลมีประชากร รวมทั้งสิ้น 11,144 คน ความหนาแน่นต่อตารางกิโลเมตร 210 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือน 3,728 หลังคาเรือน

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลศรีวิไล ณ วันที่ 30 เมษายน 2562

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนประชากร | | | จำนวนครัวเรือน |
|---------|------------------|--------------|-------|--------|----------------|
| | | ชาย | หญิง | รวม | |
| 1 | ศรีวิไล | 601 | 636 | 1,237 | 542 |
| 2 | ศรีวิไลชุมพร | 382 | 397 | 779 | 352 |
| 3 | ศรีวิไลสามัคคี | 443 | 427 | 870 | 279 |
| 4 | ใหม่พัฒนา | 656 | 600 | 1,256 | 374 |
| 5 | หนองจันทน์ | 417 | 403 | 820 | 256 |
| 6 | หนองจันทน์สาคร | 675 | 653 | 1,328 | 432 |
| 7 | อู่คำ | 327 | 303 | 630 | 256 |
| 8 | หนองจันทน์โนนมณี | 383 | 379 | 762 | 194 |
| 9 | ผาสุก | 256 | 301 | 553 | 172 |
| 10 | คำประเสริฐ | 391 | 384 | 775 | 168 |
| 11 | ศรีวิไลรุ่งเรือง | 540 | 521 | 1,061 | 376 |
| 12 | ศรีวิไลพัฒนา | 549 | 522 | 1,073 | 327 |
| รวม | | 5,584 | 5,560 | 11,144 | 3,728 |

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

| ช่วงอายุ | ชาย | หญิง | รวม |
|------------------|-------|-------|--------|
| อายุต่ำกว่า 5 ปี | 291 | 271 | 562 |
| อายุ 5- 18 ปี | 1,064 | 989 | 2,053 |
| อายุ 18-60 ปี | 3,474 | 3,440 | 6,914 |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป | 755 | 860 | 1,615 |
| รวมทั้งสิ้น | 5,584 | 5,560 | 11,144 |

4.สภาพทางสังคม

4.1. การศึกษา(ข้อมูล ณ 10 มิถุนายน 2562)

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีจำนวน 3 แห่ง แยกเป็น
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านศรีวิไล จำนวนนักเรียน 100 คน
 - จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก 2 คน
 - จำนวนผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก 3 คน

| | | | |
|---|----------------------------|---------|------|
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดอรัญญวิเวก | จำนวนนักเรียน | 85 | คน |
| | จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก | 1 | คน |
| | จำนวนผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก | 3 | คน |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดจันทวารี | จำนวนนักเรียน | 119 | คน |
| | จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก | 2 | คน |
| | จำนวนผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก | 5 | คน |
| 2) โรงเรียนเทศบาลศรีวิไล1 | จำนวนนักเรียน | 119 | คน |
| | จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก | 2 | คน |
| | จำนวนผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก | 5 | คน |
| 3)โรงเรียนอนุบาลศรีวิไล | จำนวนนักเรียน | 981 | คน |
| 4) โรงเรียนบ้านหนองจันทน์ | จำนวนนักเรียน | 362 | คน |
| 5) โรงเรียนศรีวิไลวิทยา | จำนวนนักเรียน | 1,933 | คน |
| 6)ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - จำนวนนักเรียนในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน | 1,046 คน | แยกเป็น | |
| ระดับประถมศึกษา | 44 คน | | |
| ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น | 456 คน | | |
| ระดับมัธยมปลาย | 546 คน | | |

4.2.ด้านสาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ
จำนวน 1 แห่ง เต็มคนไข้ จำนวน 30 เตียง
- 2) ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 12 แห่ง
- 3) บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลทุกแห่ง ทุกสังกัดในเทศบาล
 - แพทย์ จำนวน 4 คน
 - ทันตแพทย์ จำนวน 2 คน
 - พยาบาล จำนวน 28 คน
 - เภสัชกร จำนวน 3 คน
 - เจ้าพนักงานสาธารณสุข จำนวน 1 คน
 - นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 4 คน
 - เจ้าหน้าที่อื่นๆ จำนวน 9 คน
 - อสม. จำนวน 165 คน
- 4) ผู้เข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลสังกัด (จำนวนต่อปี)
 - ผู้ป่วยใน 2,485 คน ผู้ป่วยนอก 87,356 ครั้ง/ปี
- 5) สาเหตุการเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล
 - อุบัติเหตุ 3,357 ครั้ง/ปี
 - สาเหตุอื่น 86,484 ครั้ง/ปี

- 6) ประเภทการเจ็บป่วย(ผู้ป่วยใน)ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล 5 อันดับแรก
 - 1.โรคท้องเสีย
 - 2.โรคปอดบวม
 - 3.โรคไข้เลือดออก
 - 4.เป็นไข้ไม่ทราบสาเหตุ
 - 5.โรคโลหิตจาง
- 7) ประเภทการเจ็บป่วย(ผู้ป่วยนอก)ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล 5 อันดับแรก
 - 1.โรคเบาหวาน
 - 2.โรคความดันโลหิตสูง
 - 3.โรคอาหารไม่ย่อย
 - 4.โรคเบาหวานมีภาวะแทรกซ้อน
 - 5.โรคคออักเสบเฉียบพลัน

5.การบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม การจราจร

5.1.1. ทางรถยนต์

-ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข222 ในทางทิศตะวันออกเข้าสู่อำเภอเมืองบึงกาฬ และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 222 ในทางทิศตะวันตก เข้าสู่อำเภอรุ่งเรือง จังหวัดบึงกาฬ และเข้าสู่จังหวัดสกลนคร จังหวัดอุดรธานี เป็นเส้นทางที่จะเข้าสู่กรุงเทพมหานคร
- รถประจำทางตามเส้นทางขนส่งทางบกมีสาย 225 จากอำเภอเมืองบึงกาฬ – จังหวัดอุดรธานีและรถยนต์ปรับอากาศ สาย 407, สายแอร์อุดร,สายชนลาภทัวร์จากอำเภอเมืองบึงกาฬ – กรุงเทพมหานคร การจราจรไม่ติดขัด เดินทางไป – มาสะดวก

5.2. การประปา

- 1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 2,876 ครัวเรือน
- 2) กิจการประปาเป็นของเทศบาลตำบลศรีวิไล
- 3) น้ำประปาผลิตได้ประมาณวันละ 1,100 ลูกบาศก์เมตร/วัน ปริมาณการใช้น้ำประปาจำนวน 800 ลบม./วัน
- 4) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาคือหนองจันทน์สามารถผลิตน้ำประปาได้ทั้งปี

5.3. ไฟฟ้า

- 1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 3,728 ครัวเรือน
- 2) ไฟฟ้าสาธารณะ(ไฟฟ้าส่องทาง) มีจำนวน 610 จุดครอบคลุมถนน 50 สาย
- 3) ปริมาณกระแสไฟฟ้าที่ใช้ได้จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5.4. การสื่อสารและโทรคมนาคม

- 1) จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่มี 620 หมายเลข
- 2) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ 35 จุด
- 3) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง

5.5. การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 1) รถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะ รวม 3 คัน แยกเป็น
 - รถยนต์คันที่ 1 รถเก็บขยะขนาดบรรจุ 4ลบ.หลา
 - รถยนต์คันที่ 2 รถเก็บขยะขนาดบรรจุ 12 ลบ.หลา
 - รถยนต์คันที่ 3 รถเก็บขยะขนาดบรรจุ 10 ลบ.หลา

(รถยนต์คันที่ ๒ ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม)

- 2) ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน 70 ลบ.หลา/วัน
- 3) กำจัดขยะโดยวิธีกองบนพื้นแล้วเผาและฝังกลบ
- 4) ที่ดินสำหรับกำจัดขยะ จำนวน 4 ไร่ ตั้งอยู่ระหว่างหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 7

ตำบลศรีวิไล ห่างจากเขตเทศบาลตำบลศรีวิไลเป็นระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร และคาดว่าจะสามารถกำจัดขยะได้อีกไม่เกิน 3 ปี

5.6การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 1) รถยนต์ดับเพลิง ขนาดบรรจุ 6,000 ลิตร จำนวน 1 คัน
- 2) รถบรรทุกน้ำ ขนาดบรรจุ 1,000 ลิตร จำนวน 2 คัน
- 3) เครื่องดับเพลิงชนิดหาคาม จำนวน 1 เครื่อง
- 4) พนักงานดับเพลิง จำนวน 6 คน
- 5) อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 212 คน

6. ระบบเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และรับจ้าง มีประมาณ 26.25 % ที่ประกอบอาชีพค้าขาย รายได้ต่อหัวประชากรโดยเฉลี่ยประมาณ 35,000 บาท/ปี

6.1 การเกษตรกรรม

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ มีพื้นที่เกษตร จำนวน 73,796 ไร่ จำนวนครัวเรือนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 1,752 ครัวเรือน ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว ยางพารา

6.2การพาณิชย์กรรมและบริการ

- 1) สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม
 - ปั้มน้ำมัน 5 แห่ง
 - ตลาดสด 1 แห่ง
 - ร้านค้าทั่วไป 257 แห่ง
 - โรงสีข้าว 16 แห่ง
 - โรงขนมจีน 5 แห่ง
 - โรงงานน้ำดื่ม 2 แห่ง
 - รีสอร์ท 6 แห่ง
- 2) สถานประกอบการพาณิชย์
 - โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง
- 3) สถานประกอบการด้านบริการ
 - สถานที่จำหน่ายอาหาร 14 แห่ง

6.3 องค์กรและกลุ่มอาชีพ

- 1) กลุ่มปุ๋ยชีวภาพ ม.4
- 2) กลุ่มสหกรณ์ สกย.ศรีวิไล ม.11
- 3) กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ม.10
- 4) กลุ่มวิสาหกิจสมุนไพรโพธิ์โพธิ์ไอบีโอดีทิก ม.1

6.4 แหล่งท่องเที่ยวและนันทนาการ

- | | | | |
|--------------------|-------|---|------|
| 1) สนามฟุตบอล | จำนวน | 4 | แห่ง |
| 2) สนามบาสเกตบอล | จำนวน | 5 | แห่ง |
| 3) สนามตะกร้อ | จำนวน | 5 | แห่ง |
| 4) สนามเด็กเล่น | จำนวน | 3 | แห่ง |
| 5) สวนสาธารณะ | จำนวน | 1 | แห่ง |
| 6) ห้องสมุดประชาชน | จำนวน | 1 | แห่ง |

7.เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้าน/ชุมชน

เทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

จำนวนประชากรทั้งหมด 11,144.....คน ชาย..... 5,584.....คน หญิง..... 5,560.....คน

ครัวเรือนทั้งหมด 3,728..... ครัวเรือน พื้นที่ทั้งหมด.....16,963..... ไร่

ข้อมูลด้านการเกษตร

| ประเภทของการเกษตร | | จำนวน | ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่) | ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย(บาท/ไร่) | ราคาขายโดย เฉลี่ย(บาท/ไร่) |
|-------------------|--|--|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 2.1) ทำนา | <input type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน |23..... ครัวเรือน99..... ไร่ | 390กก./ไร่ | 3,000บาท/ไร่ | 6,300บาท/ไร่ |
| | <input type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน |1,200..... ครัวเรือน7,923..... ไร่ | 325กก./ไร่ | 3,000บาท/ไร่ | 6,000บาท/ไร่ |
| 2.2) ทำสวน | สวน..... |985..... ครัวเรือน6,723..... ไร่ | ...216 กก./ไร่ | 2,350บาท/ไร่ | 5,118บาท/ไร่ |
| | สวน..... |4..... ครัวเรือน30..... ไร่ | | | |
| | สวน..... |6..... ครัวเรือน20..... ไร่ | กก./ ไร่ | บาท/ไร่ | บาท/ไร่ |
| | สวน..... | ครัวเรือน ไร่ | | | |
| 2.3) ทำไร่ | <input type="checkbox"/> อ้อย | ครัวเรือน ไร่ | กก./ ไร่ | บาท/ไร่ | บาท/ไร่ |
| | <input type="checkbox"/> ข้าวโพด |5..... ครัวเรือน35..... ไร่ | | | |
| | <input type="checkbox"/> มันสำปะหลัง | ครัวเรือน ไร่ | กก./ ไร่ | บาท/ไร่ | บาท/ไร่ |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | ครัวเรือน ไร่ | กก./ ไร่ | บาท/ไร่ | บาท/ไร่ |
| 2.4) อื่นๆ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | ครัวเรือน ไร่ | กก./ไร่ | บาท/ไร่ | บาท/ไร่ |
| | | ครัวเรือน ไร่ | กก./ไร่ | บาท/ไร่ | บาท/ไร่ |

ข้อมูลแหล่งน้ำทางการเกษตร

| แหล่งน้ำทางการเกษตร | ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร | | | ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตระกูล | | |
|---|--|--|------------|---|------------|-------------------------------|
| | เพียงพอ | ไม่เพียงพอ | | | | |
| 3.1) ปริมาณน้ำฝน | | | | | | |
| แหล่งน้ำทางการเกษตร | ลำดับความสำคัญ | ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี | | การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร | | |
| | | เพียงพอ | ไม่เพียงพอ | ทั่วถึง | ไม่ทั่วถึง | ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ |
| 3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 1. แม่น้ำ | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 2. ห้วย/ลำธาร | | | ✓ | | | |
| <input type="checkbox"/> 3. คลอง | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 4. หนองน้ำ / บึง | | | ✓ | | ✓ | |
| <input type="checkbox"/> 5. น้ำตก | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | | |
| 6.1..... | | | | | | |
| 3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 1. แก้มลิง | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 2. อ่างเก็บน้ำ | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 3. ฝาย | | | ✓ | | | |
| <input type="checkbox"/> 4. สระ | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 5. คลองชลประทาน | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | | | | | |
| 6.1..... | | | | | | |

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค)

| แหล่งน้ำ | ไม่มี | มี | | ทั่วถึงหรือไม่ | | |
|---|-------|---------|------------|----------------|------------|-------------------------------|
| | | เพียงพอ | ไม่เพียงพอ | ทั่วถึง | ไม่ทั่วถึง | ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ |
| 4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ | | | ✓ | ✓ | | |
| 4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ | | ✓ | | | | |
| 4.4 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) | | ✓ | | | | |
| 4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ | | | ✓ | ✓ | | |
| 4.6 อื่นๆ ระบุ | | | | | | |
| 4.6.1)..... | | | | | | |
| 4.6.2)..... | | | | | | |
| 4.6.3)..... | | | | | | |

สรุป ครัวเรือนในหมู่บ้านนี้ มีน้ำกิน น้ำใช้ ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ.....20.....ของทั้งหมดบ้าน

ปัญหาและความต้องการในการทำการเกษตรของหมู่บ้านและโครงการ/แผนงานที่หมู่บ้านเสนอ

| ปัญหาที่ประชาชนในหมู่บ้าน/ ชุมชน ประสบและมีผลกระทบต่อ ทำการเกษตร | ความต้องการของหมู่บ้าน/ ชุมชน เพื่อส่งเสริมการทำเกษตร | โครงการ/แผนงานที่ประชาชน ต้องการได้รับ การสนับสนุนจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นและ หน่วยงานต่างๆ |
|--|--|---|
| หมู่ที่ 1 -ฝนไม่ตกตามฤดูกาล -ฝนแล้งฝนทิ้งช่วง | ขุดลอกแหล่งน้ำการเกษตร | -ขุดลอกห้วยต้อง -ทำฝายทดน้ำห้วยต้อง |
| หมู่ที่ 2 -ฝนไม่ตกตามฤดูกาล | ขุดลอกแหล่งน้ำการเกษตร | -ขุดลอกห้วยต้อง |
| หมู่ที่ 3 -แหล่งน้ำตื้นเขินไม่มีฝายชะลอน้ำ ทำให้หน้าแล้งน้ำแห้งขอด | ขุดลอกคลองทำฝายน้ำล้น (บล็อกคอนกรีต) | -ขุดลอกคลองวังเดือนห้า -ขุดลอกหนองขอนแก่น -ทำฝายน้ำล้น |
| หมู่ที่ 4 -ขาดน้ำทำการเกษตรในฤดูแล้ง หลังจากการเกี่ยวข้าว | ต้องมีแหล่งน้ำหรือบ่อน้ำตื้น – บ่อบาดาลตามพื้นที่ปลูกพืชผัก สวนครัวเพื่ออุปโภค – บริโภค | -อยากให้ อบต.ขุด เจาะ บ่อ แหล่งน้ำเพื่อทำการเกษตรในฤดู แล้งใช้บริโภค – อุปโภค |
| หมู่ที่ 5 -ฝนไม่ตกตามฤดูกาล -ฝนแล้งฝนทิ้งช่วง | ขุดลอกแหล่งน้ำการเกษตร | -ขุดลอกห้วยก้านเหลือง -ขุดลอกหนองขาว -ขุดลอกหนองคำแพง |
| หมู่ที่ 6 -ปัญหาแหล่งน้ำมีจำนวนมากแต่ ยังไม่มียงบประมาณในการขุดลอก ทำให้เกิดผลกระทบในช่วงฤดูแล้ง น้ำไม่เพียงพอในการทำเกษตร ในช่วงฤดูแล้ง | -ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามา ดูแลและจัดสรรงบประมาณใน การขุดลอกแหล่งน้ำต่างๆใน หมู่บ้าน | -ขุดลอกแหล่งน้ำหนองจันทร์ให้มี ขนาดใหญ่เพื่อรองรับปริมาณ น้ำฝนได้ใช้ในการอุปโภค – บริโภคในหน้าแล้ง |
| หมู่ที่ 7 -ราคาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำ -ภัยธรรมชาติ เช่นน้ำท่วม ภัยแล้ง -โรคพืช | ลดต้นทุนการผลิต เช่น ราคายู๋ เงินทุนปลอดดอกเบี้ย | -ขุดลอกฝายน้ำล้นห้วยสัมปอ 1 แห่ง |
| หมู่ที่ 8 - | - | - |

| ปัญหาที่ประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน ประสบและมีผลกระทบต่อการทำงาน การเกษตร | ความต้องการของหมู่บ้าน/ชุมชน เพื่อส่งเสริมการทำงานการเกษตร | โครงการ/แผนงานที่ประชาชน ต้องการได้รับ การสนับสนุนจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานต่างๆ |
|---|--|---|
| หมู่ที่ 9 -ขาดแหล่งน้ำทำการเกษตร | ขุดลอกแหล่งน้ำทำการเกษตรเพื่อทำ การเกษตรกรรม | -ขุดลอกห้วยถ้ำเต่า -ปรับปรุงฝายอุ้มคำ |
| หมู่ที่ 10 - | - | - |
| หมู่ที่ 11 -ปัญหาแหล่งน้ำมีแต่ยังไม่มีการ ขุดลอกทำให้เกิดผลกระทบในช่วง ฤดูแล้ง น้ำไม่เพียงพอในการทำ เกษตรในช่วงฤดูแล้ง | ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามา ดูแล | -ขุดลอกหนองอีเมียง -ทำฝายน้ำล้นห้วยอี |
| หมู่ที่ 12 -อยากได้แหล่งน้ำทำการเกษตร ขาดแหล่งน้ำทำการเกษตร -ขาดแหล่งน้ำอุปโภค - บริโภค | เจาะบ่อบาดาล ทำนา ทำสวน ปลูกพืชผักสวนครัว ปลูกพืช หมุนเวียนเพื่อใช้ในการอุปโภค - บริโภค | -ขุดลอกหนองปลาเค้า |

8.ศาสนาประเพณีวัฒนธรรม

- 1) ผู้นำถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 90 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลมีวัดจำนวน 11 วัด
- 2) ผู้นำถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขต เทศบาลมีโบสถ์ คริสต์ จำนวน 1 แห่ง

ด้านวัฒนธรรม

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ

- 1) ประเพณีสงกรานต์ จัดขึ้นในวันที่ 13 เมษายน ของทุกปี กิจกรรมมีการประกวดขบวน
แห่นางสงกรานต์ โดยแต่ละตำบลส่งขบวนแห่เข้าประกวด ซึ่งประเพณีสงกรานต์นี้จัดร่วมกันทั้งอำเภอ
- 2) ประเพณีบุญบั้งไฟ จัดขึ้นในเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน ของทุกปี
- 3) ประเพณีแห่เทียนพรรษา จัดขึ้นในเดือนกรกฎาคม ของทุกปี มีการจัดขบวนแห่เทียน
พรรษาโดยมีการแข่งขันเฉพาะในเขตเทศบาล
- 4) ประเพณีบุญกวนข้าวทิพย์ จัดขึ้นในเดือนตุลาคม ของทุกปี
- 5) ประเพณีบุญแข่งเรือ จัดขึ้นประมาณเดือนกันยายน กิจกรรม มีการแข่งขันเรือยาว
และเรือกาบ รับสมัครทั่วไปไม่เฉพาะในเขตเทศบาลบริเวณการแข่งขันหนองจันทน์
- 6) ประเพณีลอยกระทง จัดขึ้นในวันขึ้น 15 ค่ำเดือน 12 ของทุกปี

9.ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 แหล่งน้ำ

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1) หนองปลาข้าว | 2) หนองจันทน์ |
| 3) สวนรัชชมังคลาภิเษก | 4) หนองอี่เมียง |
| 5) ห้วยฮี้ | 6) หนองไชนก |
| 7) ลำห้วยตอง | 8) หนองแวง |
| 9) หนองยาง | 10) หนองหัวควาย |
| 11) หนองเข้้น้อย | |

10. ศักยภาพของเทศบาลตำบลศรีวิไล

10.1. โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารของเทศบาลตำบลศรีวิไล

เทศบาลตำบลศรีวิไล เป็นเทศบาลขนาดกลาง ในด้านโครงสร้างกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี (2561 -2563) ออกเป็น 7 หน่วยงาน มีอัตรากำลังบุคลากร ดังนี้

| ชื่อหน่วยงาน | พนักงานเทศบาล | ลูกจ้างประจำ | พนักงานจ้างตามภารกิจ | พนักงานจ้างทั่วไป | รวม |
|----------------------|---------------|--------------|----------------------|-------------------|-----------|
| 1. สำนักปลัด | 12 | - | 6 | 9 | 27 |
| 2. กองคลัง | 4 | - | 4 | 1 | 9 |
| 3. กองสาธารณสุข | 3 | - | 3 | 10 | 16 |
| 4. กองช่าง | 3 | - | 5 | 2 | 10 |
| 5. กองประปา | 2 | - | 4 | 1 | 7 |
| 6. กองการศึกษา | 11 | - | 6 | 2 | 19 |
| 7. กองสวัสดิการสังคม | 3 | - | - | - | 3 |
| รวม | 38 | - | 28 | 25 | 91 |

10.2. โครงสร้างในการบริหารงานของเทศบาลตำบลศรีวิไล ประกอบด้วย

ฝ่ายบริหาร

- | | | |
|--------------------------|---|----|
| 1. นายกเทศมนตรี | 1 | คน |
| 2. รองนายกเทศมนตรี | 1 | คน |
| 3. เลขานุการนายกเทศมนตรี | 1 | คน |
| 4. ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี | 1 | คน |

ฝ่ายกิจการสภา

- | | | | |
|-------------------|----------|----|------------|
| 1. สภาเทศบาล | จำนวน 12 | คน | ประกอบด้วย |
| - ประธานสภาเทศบาล | 1 | คน | |
| - รองประธานสภา | 1 | คน | |
| - สมาชิกสภาเทศบาล | 10 | คน | |

10.3.การคลังท้องถิ่น

- การบริหารรายรับ-รายจ่ายในปีงบประมาณที่ผ่านมา เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี

| ปี พ.ศ. รายการ | พ.ศ.2557 | พ.ศ.2558 | พ.ศ.2559 | พ.ศ.2560 | พ.ศ.2561 |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| รายรับ | 62,047,700.88 | 59,755,555.23 | 69,062,906.37 | 80,882,581.34 | 84,350,921.48 |
| รายจ่าย | 49,299,726.78 | 50,746,196.10 | 64,226,847.12 | 79,285,539.24 | 83,182,474.70 |

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของ เทศบาลตำบลดงเย็น และนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของเทศบาลตำบลดงเย็น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่เทศบาลตำบลดงเย็น รับผิดชอบ จำนวน 385 คนจากประชากร 10,618 คนซึ่งได้จากการสุ่มแบบ Convenience Sampling โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความ คาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปและส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการ ของเทศบาลตำบลดงเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่างานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.13 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.74 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.56) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานกฎหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลดงเย็น

| ประเด็นหลัก | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| 1. งานบริการด้านกฎหมาย | 96.41 | 4.83 | 0.53 | มากที่สุด |
| 2. งานบริการด้านทะเบียน | 96.74 | 4.85 | 0.56 | มากที่สุด |
| 3. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 95.98 | 4.80 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 96.40 | 4.82 | 0.54 | มากที่สุด |
| 5. งานบริการด้านการศึกษา | 97.13 | 4.86 | 0.53 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.53 | 4.83 | 0.54 | มากที่สุด |

ลงชื่อ.....

(นายชาคริต จองไว)

รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ลงชื่อ.....

(นายรชต ตามา)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม

รักษาราชการแทน

รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยนครพนม