

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

ว่าที่ร้อยตรีสิริพงษ์ ชูชื่นบุญ

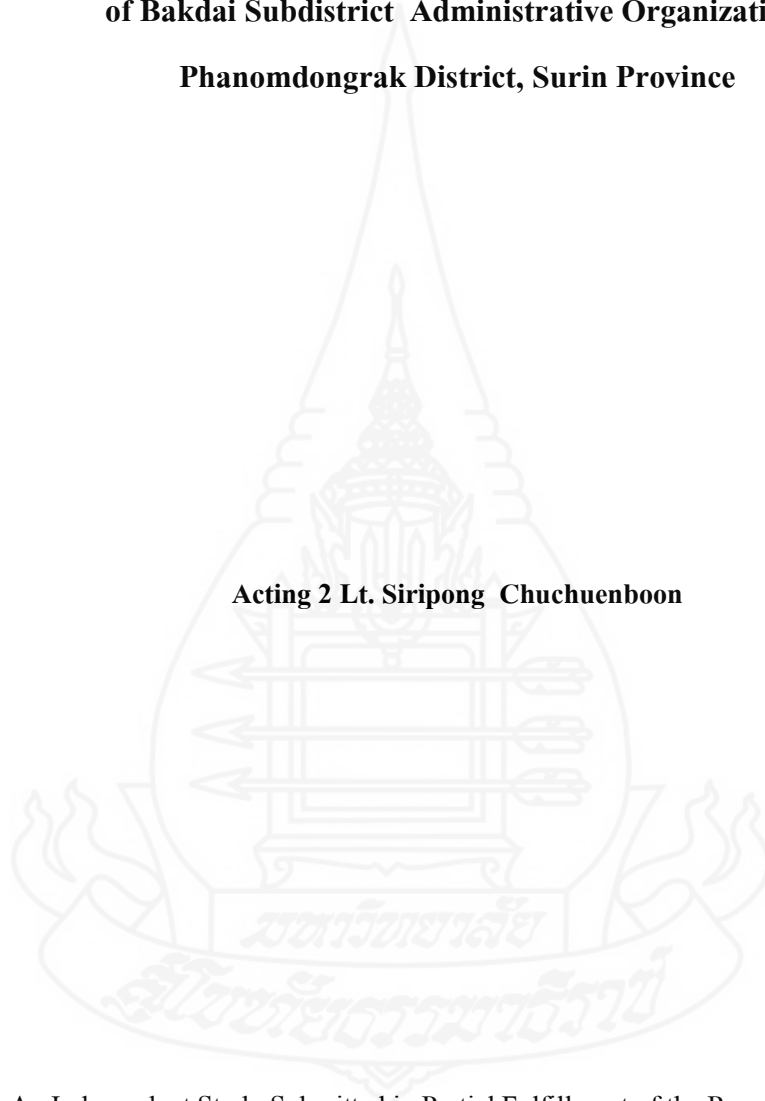


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาภิราช

พ.ศ. 2555

**Problems and Ways to Develop Public Services
of Bakdai Subdistrict Administrative Organization,
Phanomdongrak District, Surin Province**

Acting 2 Lt. Siripong Chuchuenboon



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก
จังหวัดสุรินทร์
ชื่อและนามสกุล ว่าที่ร้อยตรีสิริพงษ์ ชูชื่นบุญ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป

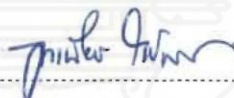
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอนมดงรัก
จังหวัดสุรินทร์

ผู้ศึกษา ว่าที่ร้อยตรีสิริพงษ์ ชูชื่นบุญ รหัสนักศึกษ 2533006108

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จิระ ประทีป ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

กลุ่มตัวอย่างคือ (1) เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 23 คน (2) ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษพบว่า (1) ปัญหาในการบริการประชาชนที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นปัญหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และปัญหาด้านอาคารสถานที่เป็นปัญหาไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือ การพัฒนาด้านบุคลากร ควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการศึกษาอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายด้านการบริการและอื่นๆและจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย และด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะอาดสบาย

คำสำคัญ บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบักได จังหวัดสุรินทร์

Independent Study title: Problems and Ways to Develop Public Services of Bakdai Subdistrict Administrative Organization, Phanomdongrak District, Surin Province

Author: Acting 2 Lt. Siripong Chuchuenboon ; **ID:** 2533006108;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Chira Prateep, Associate Professor;

Academic year: 2012

Abstract

This independent study aimed to study 1) problems of people services operated by Bakdai Subdistrict Administrative Organization, Phanom Dong Rak District, Surin Province. 2) ways to develop public services operated by Bakdai Subdistrict Administrative Organization, Phanom Dong Rak District, Surin Province.

The samples were divided into 2 groups (1) 23 authorized officers of Bakdai Subdistrict Administrative Organization, Phanom Dong Rak District, Surin Province who were assigned to serve the people at Bakdai Subdistrict (2) 387 people in Bakdai Subdistrict who received public services at Bakdai Subdistrict Administrative Organization, Phanom Dong Rak District, Surin Province. Research instruments for this independent study employed mixed-methods of in-depth interview and a questionnaire. Quatitative research data was analysed by frequency, percentage, mean and standard deviation.

The finding revealed that 1) problems of people services could be identified into 3 main problems as follows :-(a) authorized officers had limited and insufficient knowledge, experiences and unclear understanding in relevant regulations and laws related to public services. (b) availability of equipment used for public service work, such as a copier, was not enough. Regarding the procedure of public service approach, officers did not provide any suggestions or informative guidance to the people who came into Bakdai Subdistrict Administrative Organization. (c) public service facilities, such as toilets, did not settled for elderly and disabled people. 2) important guidelines for better development in public services could be human resource development. Bakdai Subdistrict Administrative Organization should boost and develop the authorized officers to join the training course for increasing knowledge and skill as well as obtaining clearer understanding on regulations and rules for public services and others. A training course on uplifting morality and goodness should be organized. The availability of equipment should be supplied and provided for public use sufficiently. For public service procedure aspect, Bakdai Subdistrict Administrative Organization should provide a filling form which was easy and clear to understanding, together with easy description. Outer areas, Bakdai Subdistrict Administration Organization should provide sufficient, comfortable seats and furnished waiting areas for recipients.

Keywords: Public Services , Bakdai Subdistrict Administration Organization, Surin

กิตติกรรมประกาศ

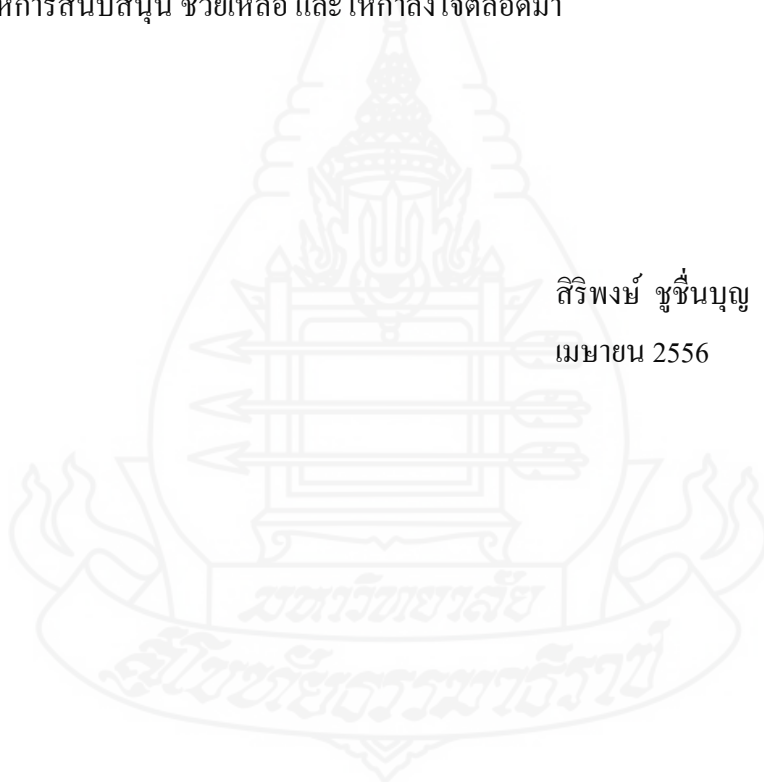
การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและอาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม
ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ และตรวจแก้จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ เสร็จ
สมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได และประชาชนในเขต
ตำบลบักไดทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่
ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

สิริพงษ์ ชูชื่นบุญ

เมษายน 2556

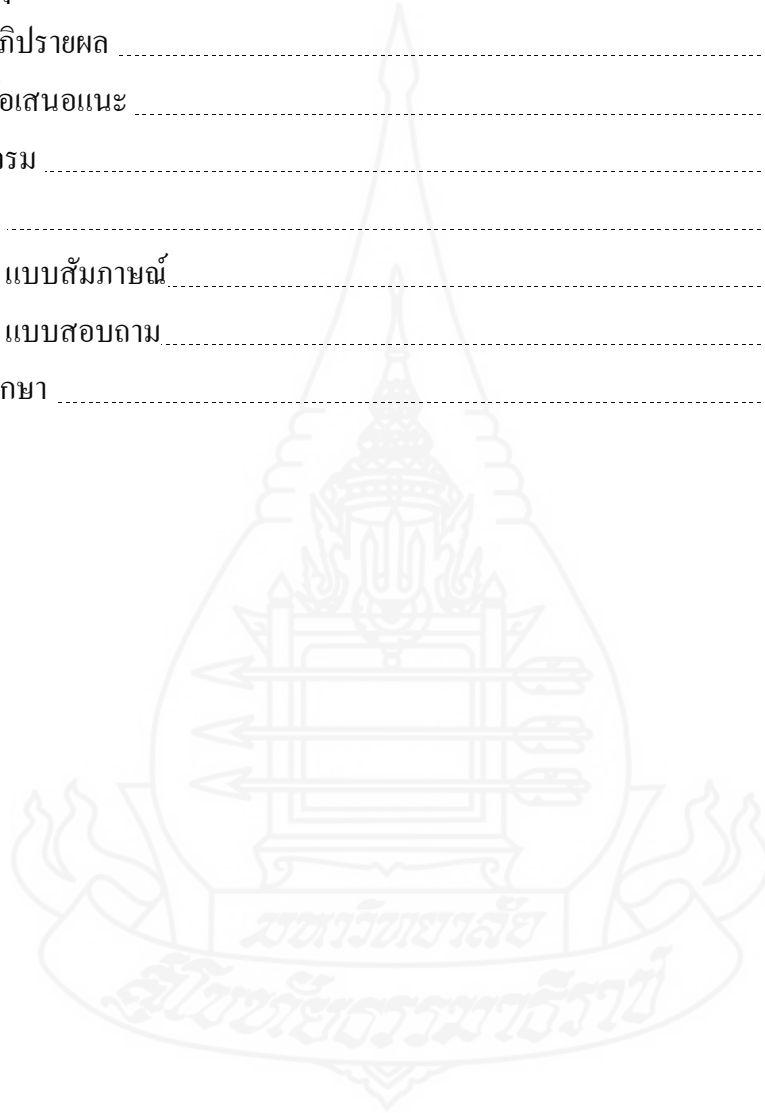


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ	6
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	14
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการบริการประชาชน	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน	83
ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง	96

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
สรุปการวิจัย	97
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	116
ก แบบสัมภาษณ์	117
ข แบบสอบถาม	124
ประวัติผู้ศึกษา	134



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	จำนวนหมู่บ้านและประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบักได 44
ตารางที่ 2.2	จำนวนอัตรากำลังพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได 46
ตารางที่ 2.3	ส่วนราชการ หน้าที่รับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ 46
ตารางที่ 3.1	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ 54
ตารางที่ 3.2	จำนวนประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ 55
ตารางที่ 3.3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ 57
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน 65
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ 67
ตารางที่ 4.3	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านบุคลากร 72
ตารางที่ 4.4	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านวัสดุอุปกรณ์ 76
ตารางที่ 4.5	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านขั้นตอนการให้บริการ 78
ตารางที่ 4.6	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านอาคารสถานที่ 80
ตารางที่ 4.7	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามปัญหาในการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ทั้ง 4 ด้าน 83
ตารางที่ 4.8	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านบุคลากร 87

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.9	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านวัสดุอุปกรณ์	89
ตารางที่ 4.10	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านขั้นตอนการให้บริการ	91
ตารางที่ 4.11	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านอาคารสถานที่	93
ตารางที่ 4.12	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ทั้ง 4 ด้าน	95



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล	20
ภาพที่ 2.2 แผนที่แสดงที่ตั้งและอาณาเขตของตำบล	40
ภาพที่ 2.3 แผนที่แสดงขอบเขตการปกครองและสถานที่สำคัญในตำบล	41
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได	45



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวาง เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความสำคัญด้านการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนและบทบาทนี้จะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆเมื่อนำแนวคิดการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติมากขึ้น กระบวนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการอย่างจริงจังมาตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ซึ่งบัญญัติเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ถึง 10 มาตรา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ยืนยันแนวคิดและหลักการกระจายอำนาจนี้ โดยมีบทบัญญัติที่ต้องการเพิ่มพลังและสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้นไปอีกซึ่งอยู่ในหมวดที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐ บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ บทบัญญัติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่นในทุกๆด้านในอนาคต ทั้งในด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา วัฒนธรรม และการจัดการสิ่งแวดล้อม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 บัญญัติเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างละเอียดใน หมวด 14 มาตรา 281-290 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในพื้นที่ การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและเหมาะสมเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะการบริหารงานบุคคล

การเงินและการคลัง สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นเพื่อให้ตนเองสามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ มาตรา 283 วรรคสาม และวรรคสี่ บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความจำเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องมีรายได้เพียงพอกับรายจ่ายในการดำเนินการกิจการตามอำนาจหน้าที่ของตน

อย่างไรก็ดี การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์และหลักการต่างๆตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญยังต้องอาศัยการผลักดันในทั้งระดับนโยบายและกฎหมาย และระดับการปฏิบัติอีกมาก แม้กระบวนการกระจายอำนาจจะมีความก้าวหน้าพอสมควรนับแต่ พ.ศ.2540 โดยอาศัยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่การถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการด้วยเหตุผลหลายประการ ที่สำคัญคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาดงบประมาณเพื่อดำเนินการกิจการที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งยังไม่มีความพร้อมในการรับถ่ายโอนภารกิจ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีรายได้และงบประมาณจำกัด และการถ่ายโอนบุคลากรด้านต่างๆ จากราชการส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นไปอย่างล่าช้า ดังคำกล่าวที่ได้ยินจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่เสมอว่า “ถ่ายโอนแต่งงาน แต่ไม่ถ่ายโอนเงินและคน” นอกจากนี้ยังมีความไม่ชัดเจนและปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งกล่าวว่ายังไม่มีการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องบอกว่าได้ถ่ายโอนภารกิจไปแล้ว เป็นต้น ตัวอย่างต่างๆที่กล่าวมานี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของปัญหา การเพิ่มศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงยังต้องอาศัยการผลักดันนโยบายและกฎหมายที่เอื้ออำนวยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและมีอิสระในการปฏิบัติการกิจได้มากขึ้น

ในการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลเพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนตามแผนการกระจายอำนาจดังกล่าวนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหาอยู่ โดยปัญหาที่สำคัญคือ การมีขนาดเล็ก ทั้งในแง่ของรายได้น้อย

และบุคลากรน้อย รวมถึงปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่พื้นที่กว้างใหญ่ มีจำนวนหมู่บ้านถึง 20 หมู่บ้าน และมีประชากรในเขตพื้นที่จำนวนมาก รวมทั้งยังมีเขตพื้นที่บางส่วนติดกับประเทศกัมพูชา ลักษณะของภูมิศาสตร์ดังกล่าวจึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบักได มีลักษณะเศรษฐกิจ และสังคม วัฒนธรรมแตกต่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ผู้ศึกษาวิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบักไดได้มีการให้บริการประชาชน ตามภารกิจอำนาจหน้าที่และนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นอย่างไร เพื่อมุ่งตอบคำถามการวิจัย ดังนี้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ประสบปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านต่างๆอย่างไร

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์มีแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างไร

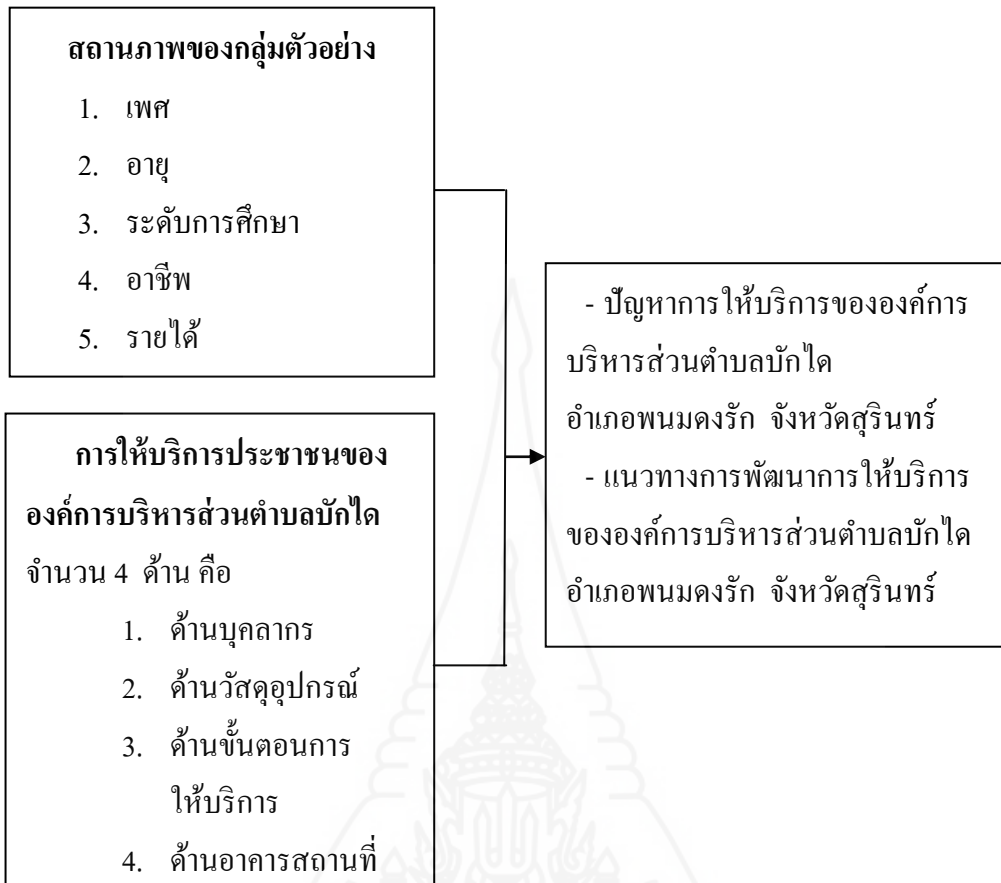
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

2.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

3. กรอบความคิดทางทฤษฎี

กรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได จำนวน 23 คน และประชาชนในพื้นที่ตำบลบักไดที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได จำนวน 11,987 คน

4.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2556

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การให้บริการประชาชน หมายถึงการดำเนินกิจการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไถ่เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว และบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

5.2 ด้านบุคลากร หมายถึง จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การอำนวยความสะดวก ตลอดจนการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่

5.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การใช้วัสดุอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เช่นคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

5.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการและระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการ ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

5.5 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การจัดสถานที่ให้บริการ ป้ายหรือแผนผังที่แสดงคำแนะนำและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดสถานที่พักรอ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นแก่ผู้รับบริการ

5.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงเทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้น

5.7 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในที่นี้หมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบักไถ่ อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหาร บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไถ่ได้ทราบและเข้าใจข้อมูลสภาพปัญหาในการให้บริการประชาชนและสามารถนำแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้เพื่อการพัฒนาการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไถ่ อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่างๆ ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์” นี้ ผู้ศึกษาได้นำวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาเสนอไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางศึกษา ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบหรือประเด็นในการศึกษา บทนี้ แบ่งออกเป็น 4 เรื่อง ดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
3. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน โดยหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการทันที

1.1 ความหมายของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 126) ได้นิยามความหมายการบริการว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ราชการ เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2545: 13) กล่าวถึงการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อค่านึงดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่า

จะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่ไว้ใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ “คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือบริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆด้วย

การบริการหมายถึงการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

- 1) ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวก สนองความต้องการของผู้บริการ
- 2) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
- 4) ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- 5) เหมาะสมแก่สถานการณ์
- 6) ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่นๆ

ลักษณะของการบริการที่ดี

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์ต่างกัน จึงมีการประพฤติปฏิบัติแตกต่างกัน การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีดังนี้

- 1) ทำด้วยความเต็มใจ

- 2) ทำด้วยความรวดเร็ว
- 3) ทำถูกต้อง
- 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน
- 5) ทำให้เกิดความชื่นใจ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)(2547 : 7) ได้ให้ความหมาย “งานบริการประชาชน” หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการตามหน้าที่หรือตามคำขอ ซึ่งอาจเป็นการดำเนินการระหว่างส่วนราชการกับประชาชน หรือส่วนราชการกับส่วนราชการ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การให้ความเห็น การหารือ การรับรอง การรับจด ทะเบียน การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมีการขอเอกสารของส่วนราชการ การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และให้หมายความรวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ ได้แก่ การบริการที่มีลักษณะของการบริการสาธารณะ การสงเคราะห์ และการให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย

คอตเลอร์ (Kotier,1998 : 477 อ้างใน พรหมณี สิริประภา, 2548 : 25) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวจะรวมหรือไม่อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ฟิรลิตซ์ คำนวณศิลป์ (อ้างใน พรหมณี สิริประภา, 2548 : 25) ได้กล่าวถึงการบริการว่า เป็นการปะทะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการและการบริการที่ดีควรยึดหลัก “หน้าไม่จ่อ รอไม่นาน วาจาไพเราะเสนาะหู”

1.2 ลักษณะของงานบริการ

สมิต สัจฉกร (2545 : 19) แบ่งประเภทของการบริการเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) การบริการ โดยตรงเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ หีบห่อให้ จัดส่งให้ เป็นต้น

2) การบริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ โดยตรง แต่ผู้รับบริการได้ประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น คนออกแบบตกแต่งห้อง ให้บริการความสวยงามของห้อง ประโยชน์ใช้สอยของห้อง แต่เราไม่รู้ว่าเขาเป็นใคร เขาก็ไม่รู้ว่าเราเป็นใคร แต่มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)(2547 : 8) จำแนกลักษณะของงานบริการประชาชน เป็น 3 ลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) งานบริการประชาชนโดยตรง หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐรับคำขอจากประชาชนโดยตรง เช่น ประชาชนยื่นคำขอซื้อขายที่ดินที่กรมที่ดิน หรือที่ประชาชนยื่นคำขอเสียภาษีรถยนต์ประจำปีที่กรมการขนส่งทางบก เป็นต้น

2) งานบริการประชาชนทางอ้อม หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐไม่ได้รับคำขอจากประชาชนโดยตรง แต่ประชาชนได้ยื่นคำขอที่ส่วนราชการอื่น แต่ส่วนราชการอื่นที่ได้รับคำขอจะพิจารณาหรือดำเนินการในเรื่องนั้นๆ ให้แล้วเสร็จได้ จะต้องส่งคำขอที่ได้รับนั้นไปให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ก่อนด้วย เช่น ผู้ประกอบการขอรับเงินชดเชยค่างานก่อสร้างตามสัญญาแบบปรับราคาได้ที่หน่วยงานของรัฐผู้ว่าจ้าง เมื่อหน่วยงานของรัฐผู้ว่าจ้างได้รับคำขอแล้วต้องส่งคำขอดังกล่าวให้สำนักงานประมาณพิจารณาอนุมัติ พร้อมกับส่งกรมบัญชีกลางเพื่อขออนุมัติฎีกา เป็นต้น กรณีดังกล่าวนี้ การบริการของสำนักงานประมาณและกรมบัญชีกลางเป็นการบริการประชาชนทางอ้อม

3) งานบริการระหว่างส่วนราชการ หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐจะกระทำภารกิจใดได้ จำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติหรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มิ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด เช่น ส่วนราชการต่างๆ ส่งคำขอประเมินเพื่อแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไปยังสำนักงาน ก.พ. เป็นต้น

1.3 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546. หน้า 14 – 15) การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ โดยในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1.2.1 ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

1.2.2 ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ใช้บริการอีก
- 3) มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้น จะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

1.4 คุณภาพของการบริการ

อรพินท์ ไชยพยอม (2542 : 7 อ้างใน สถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 2553 : 17) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

- 1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ
- 2) ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ
- 4) คุณภาพทั่วไป (Overall Quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมดในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบระดับการบริการที่คาดหวังไว้กับการบริการที่ได้รับจริง หากผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณค่า หรือสูงเกินที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจ

ความคาดหวังจากการบริการของผู้รับบริการ เป็นผลอันเกิดจากส่วนประกอบหลายอย่าง เช่น การได้รับบริการในครั้งก่อน คำบอกเล่าจากผู้อื่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และอื่นๆ ส่วนระดับคุณภาพของการบริการที่ได้รับจริง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้ใช้บริการนั้น ๆ

แล้ว ระดับคุณภาพในใจของผู้รับบริการจะขึ้น อยู่กับสภาวะแวดล้อมในขณะนั้น เช่น เกิดจากการ ได้เห็น การจัดหรือตกแต่งสถานที่ลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการอื่นๆ ขณะนั้น บุคลิกภาพและ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการและอื่นๆ

งานราชการนับเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจบริการ ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า ธุรกิจเอกชน แต่ภาคราชการเป็นองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรตอบแทน อาจเป็นผลทำให้ลืม ความสำคัญของตนเอง การพัฒนาของประเทศจะดำเนินไปด้วยดีไม่ได้หากขาดการสนับสนุนของ หน่วยงานราชการ และการดำเนินการพัฒนาประเทศจะดียิ่งขึ้น ไปอีก ถ้าหน่วยงานมีการปรับปรุง คุณภาพในการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการยังมีแนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพ โดยการศึกษาวิจัย พบว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการที่สามารถจะควบคุมได้ ดังนั้น หากองค์กรมีความมุ่งมั่นใน การค้นหาหนทางที่จะปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น จึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับ การให้บริการ

1.5 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) (2547 : 17) ได้รวบรวม วิธีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ดังนี้

1.5.1 การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย

หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้เป็นระบบเปิดให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการของ รัฐ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้

- 1) มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ
- 2) ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละเรื่องให้ประชาชน
- 3) จัดให้มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชน
- 4) จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาทำการ
- 5) มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- 6) มีการประกาศเสียงตามสาย
- 7) จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้
- 8) มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์

โทรสาร อินเทอร์เน็ต

- 9) มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนใช้ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง

1.5.2 เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ารับบริการได้หลายทาง ทั้งนี้แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดที่เหมาะสมและสะดวกกับตนเอง ซึ่งอาจเลือกใช้วิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีสถานที่รับบริการในแต่ละเขตพื้นที่
- 2) ให้บริการล่วงเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ
- 3) เปิดให้ยื่นคำขอทางไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร
- 4) จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่
- 5) ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์
- 6) จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชนรับคำขอหรือรับชำระ

ค่าบริการแทนได้

1.5.3 มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน คุณภาพของการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้า การที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้ จำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้โดยมีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ทั้งนี้อาจดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) จัดให้มีระบบในการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าและการตอบข้อร้องเรียน
- 2) จัดทำแบบสอบถามความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า และดำเนินการสอบถามในเชิงรุก
- 3) จัดทำแผนการปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- 4) ดำเนินการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด
- 5) มีการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จ

1.5.4 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ หน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้อาจดำเนินการดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมหรือปฐมนิเทศก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดี
ในการให้บริการ

4) มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้
5) จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบ ขณะ
ให้บริการ

6) มีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้พ้นภาระจำเจเป็นครั้งคราว

1.5.5 จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆที่เหมาะสม

หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพื่อให้บริการที่ดี
กับประชาชน ทั้งนี้อาจดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

1) จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี
2) มีป้ายบอกทาง แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน ป้ายชื่อห้อง
3) มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
4) มีเก้าอี้นั่งรอบริการเพียงพอ
5) จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอไว้
บริการ

6) มีหนังสือ แผ่นพับ ให้อ่านขณะนั่งรอ
7) มีจุดบริการน้ำดื่มและห้องอาหาร
8) มีบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่างๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ
9) มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ
10) มีโทรศัพท์ให้ดูขณะนั่งรอบริการ
11) มีสถานที่หรือห้องนั่งรอที่ติดเครื่องปรับอากาศ
12) มีบริการถ่ายเอกสาร
13) มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก

1.5.6 จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดระบบบริการที่มี

คุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยขจัดปัญหา อุปสรรคที่เป็นเหตุที่ทำให้เพิ่ม
ภาระหรือสร้างความยุ่งยากให้กับประชาชนเกินสมควร อาจดำเนินการดังนี้

1) จัดบริการที่เสมอภาค และเป็นธรรม ได้แก่ มีการแจกบัตรคิวสำหรับผู้เข้า
รับบริการ หรือจัดช่องหรือแนวให้ประชาชนเข้าแถวรอรับบริการ
2) มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน

- 3) มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)
- 4) จัดระบบบริการเบ็ดเสร็จ สำหรับงานบริการที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือหลายส่วนราชการ
- 5) มีใบเตือน ใบแจ้งใ้มารับบริการเมื่อถึงกำหนดเวลา
- 6) มีการติดตามผลหลังการใช้บริการ
- 7) มีบริการรับบัตรเครดิตหรือเช็คแทนเงินสด
- 8) จัดช่องทางพิเศษสำหรับสตรีมีครรภ์ คนชรา พระภิกษุ คนพิการ เป็นต้น
- 9) ปรับปรุง แก้ไข ขกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบการ หรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ปัจจุบัน
- 10) ลดต้นทุนและลดภาระให้กับประชาชน ได้แก่ การยกเลิกเอกสารหลักฐานที่ประชาชนต้องนำมาประกอบในการยื่นคำขอในทุกครั้ง เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน
- 11) ลดภาระให้กับประชาชน โดยไม่ต้องยื่นคำขอต่อทะเบียนหรือใบอนุญาตทุกปี

2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 ประวัติและความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมือง โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และองค์การ

บริหารส่วนตำบลในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีส่วนร่วมและมีโอกาสในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น

2.2 พัฒนาการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในอดีต การจัดระเบียบบริหารระดับตำบลมี 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่หนึ่ง คณะกรรมการตำบลและสภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 โดยคณะกรรมการตำบลประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล ครูประชาบาลในตำบลนั้นคนหนึ่ง ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิในตำบลนั้น ไม่น้อยกว่า 2 คน และให้มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำบลนั้นเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตำบลด้วย ส่วนสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาตำบลซึ่งมาจากราษฎรผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน

รูปแบบที่สอง องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบล ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกสภาตำบล โดยตำแหน่ง ส่วนคณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจำนวนไม่เกิน 5 คน

รูปแบบที่สาม สภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 ซึ่งเป็นการบริหารในรูปของคณะกรรมการเรียกว่า “คณะกรรมการสภาตำบล” ซึ่งประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง นอกจากนี้ยังประกอบด้วยครูประชาบาลในตำบลนั้น 1 คน ซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากครูประชาบาลในตำบลเป็นกรรมการสภาตำบล และราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นเป็นกรรมการสภาตำบล โดยกำนันเป็นประธานกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง และมีรองประธานกรรมการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งจากกรรมการด้วยกัน การบริหารงานของสภาตำบลนอกจากจะมีคณะกรรมการสภาตำบลดังกล่าว สภาตำบลยังมีเลขานุการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งกันขึ้นมาหรือตั้งจากบุคคลภายนอก และมีที่ปรึกษาสภาตำบล ซึ่งเป็นพัฒนากรตำบลนั้นอีกด้วย

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นในสมัยนั้น ก็เพื่อให้การปกครองในระดับตำบลที่มีความเจริญและมีรายได้ระดับหนึ่งได้มีการปกครองตนเองตามหลักการปกครองท้องถิ่น

ต่อมาในปี 2515 องค์การบริหารส่วนตำบลได้ถูกยุบเลิกไป โดยประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ซึ่งประกาศคณะปฏิวัตินี้ดังกล่าวยังคงให้สภาพตำบลมีอยู่ต่อไป

หลังจากเหตุการณ์พฤษภาทมิฬใน พ.ศ.2535 กระแสในการปฏิรูปการเมืองได้ก่อตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการเมืองในหลายๆด้าน และด้านหนึ่งคือการเรียกร้องให้มีการกระจายอำนาจ ดังนั้นในปี 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งประกาศใช้ในวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ.2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 โดยสาระสำคัญของกฎหมายฉบับดังกล่าวคือการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงกลับมาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลอีกครั้งหนึ่ง

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กำหนดให้ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาสองประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล ประเภทที่สองเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน ส่วนคณะกรรมการบริหารประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน โดยตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านอีกไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งอีกไม่เกิน 4 คน รวมแล้วมีคณะกรรมการบริหารได้ไม่เกิน 7 คน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 (ฉบับที่ 3) เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญ ในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ซึ่งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเดิมตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 นั้น มีสมาชิกสภาและกรรมการบริหารจำนวนหนึ่งเป็นโดยตำแหน่ง ดังนั้นจึงมีการแก้ไขบทบัญญัติในกฎหมายดังกล่าวให้สมาชิกสภาทั้งหมดมาจากการเลือกตั้งของประชาชน และให้คณะกรรมการบริหารมาจากความเห็นชอบของสภา

ในปีกลางปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่

วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ.2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อคณะผู้บริหารและชื่อเรียกประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็น ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะผู้บริหาร

การปรับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งสำคัญเกิดขึ้นอีกครั้งในช่วง เดือนธันวาคม พ.ศ.2546 มีการเปลี่ยนแปลงทั้งใหญ่ในประวัติศาสตร์การปกครองท้องถิ่นของไทย เมื่อรัฐสภาได้พิจารณาผ่านกฎหมายท้องถิ่นแก้ไขเพิ่มเติม 3 ฉบับ อัน ได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) และพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมาย ทั้ง 3 ฉบับคือการกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชนในท้องถิ่น ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่านับตั้งแต่การประกาศใช้กฎหมายทั้ง 3 ฉบับนี้แล้ว ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบของไทยมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชนเหมือนกันหมดทั้งประเทศ โดยในส่วนของ โครงสร้างและองค์ประกอบอื่น ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลจะได้กล่าวในลำดับต่อไป

2.3 ระดับชั้นและเกณฑ์การแบ่งระดับขององค์การบริหารส่วนตำบล

ก่อนที่จะมีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ากับราชการส่วนท้องถิ่น รูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้นนั้น มีองค์การบริหารส่วน ตำบลประมาณ 6,500 แห่ง (ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2550) โดยมีการแบ่งระดับออกเป็น 5 ชั้น ตามระดับของรายได้ ดังนี้ (1) องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 รายได้ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป (2) องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2 รายได้ระหว่าง 12 - 20 ล้านบาท (3) องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 3 รายได้ระหว่าง 6 - 12 ล้านบาท (4) องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 รายได้ไม่เกิน 6 ล้านบาท (5) องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 5 รายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท

ต่อมาเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ได้มีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบล เข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น ปัจจุบันจึงมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 5,509 แห่งและมีการเปลี่ยนแปลงการ แบ่งกลุ่ม องค์การบริหารส่วนตำบล เป็น 3 ขนาด คือ

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ (ส่วนใหญ่จะเป็นองค์การบริหารส่วน ตำบล ชั้น 1 เดิม)

2) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง (ส่วนใหญ่จะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2 และ องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 3 เดิม)

3) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก (ส่วนใหญ่จะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 และ องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 5 เดิม)

โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้แบ่งขนาด องค์การบริหารส่วนตำบล มี 5 เกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

1) เกณฑ์ระดับรายได้

(1) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนสูงกว่า 20 ล้านบาท เป็น องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่

(2) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาท เป็น องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

(3) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท เป็น องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

2) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านค่าใช้จ่ายบุคลากร

3) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจและสังคม

(1) จำนวนพื้นที่

(2) จำนวนประชากร

(3) จำนวนโครงสร้างพื้นฐาน

(4) จำนวนโรงพยาบาล

(5) จำนวนตลาดสด

(6) จำนวนโรงงานนิคมอุตสาหกรรม

(7) จำนวนโรงเรียน

(8) จำนวนศูนย์พัฒนาเด็ก

(9) จำนวนโรงแรม

(10) จำนวนศาสนสถาน

(11) จำนวนสถานพยาบาล

(12) จำนวนศูนย์การค้า

(13) การประกาศให้ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเขตควบคุมอาคาร

(14) การประกาศให้ใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและ

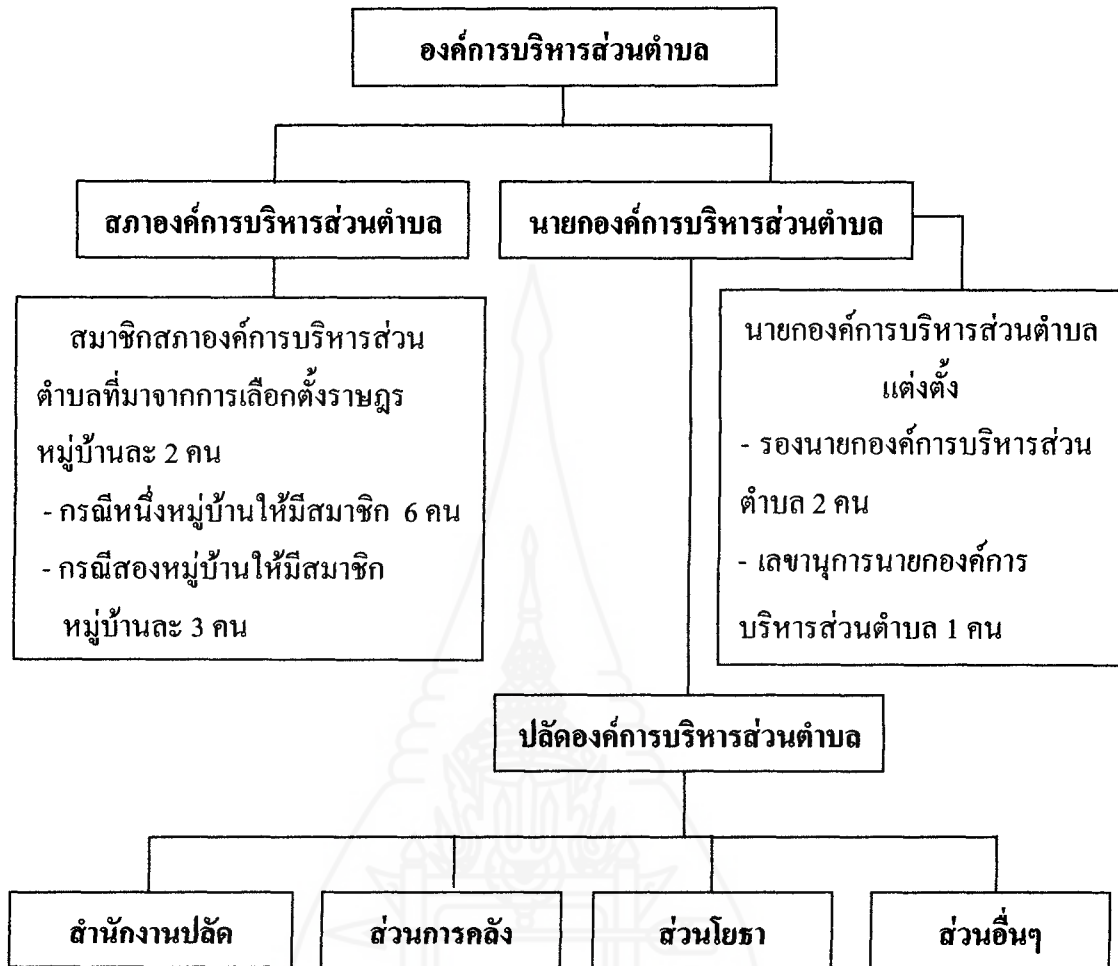
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ธารณภัย

- (15) จำนวนวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (16) จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล
- (17) จำนวนโครงสร้างส่วนราชการ
- (18) จำนวนหน่วยกิจการพาณิชย์
- 4) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
 - (1) ประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บรายได้
 - (2) ประสิทธิภาพด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณ
 - (3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านงานบุคคล
 - (4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการบริการ
- 5) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล
 - (1) หลักนิติธรรม
 - (2) หลักคุณธรรม
 - (3) หลักความโปร่งใส
 - (4) การมีส่วนร่วมของประชาชน
 - (5) หลักความรับผิดชอบ
 - (6) ความคุ้มค่า

2.4 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแยกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมีรายละเอียดตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 3 คน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงเมื่อ

1) ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ตาย

3) ลาออก

4) เป็นผู้ได้เสียในทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญากับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ตนดำรงตำแหน่ง หรือในกิจการที่กระทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล

5) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

6) ไม่ได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ตนได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกิน 6 เดือน

7) ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้ง โดยไม่มีเหตุผลที่สมควร

8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากมีพฤติกรรมที่เสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อมเสีย

9) ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานและรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 49)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 46) ดังต่อไปนี้

1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2) พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตาม 1) และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

4) เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภา องค์การบริหารส่วนตำบล

5) รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

6) ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

7) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีการลงมติได้

8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินการอื่น ๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ขณะที่รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ช่วยประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงาน ตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ทำ ในกรณีที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานแทน ในการดำเนินการประชุมให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้เรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามสมัยประชุมและเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม หากว่าไม่มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เรียกประชุม ให้ นายอำเภอเป็นผู้เรียกประชุมพร้อมทั้งเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม

เมื่อตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลว่างลงเพราะเหตุอื่นใดนอกจากครบวาระ ให้มีการเลือกประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแทนตำแหน่งที่ว่างภายใน 15 วันนับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง และให้ผู้ซึ่งได้รับเลือกแทนนั้นอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน (มาตรา 51) เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำรงตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ โดยที่เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ การจัดการประชุม และงานที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มอบหมาย

สมัยประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งแรกภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้ง และให้ที่ประชุมเลือกประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน ซึ่งประธานสภาและรองประธานสภานี้จะดำรงตำแหน่งจนครบวาระ

ในกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ ภายใน 15 วันดังกล่าว หรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาได้ นายอำเภออาจเสนอผู้ว่า ราชการจังหวัดให้มีคำสั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ในปีหนึ่งให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัย หรือ มากกว่า 2 สมัย แต่ไม่เกิน 4 สมัย สมัยหนึ่ง ๆ ไม่เกิน 15 วัน แต่อาจขยายได้อีกโดยขออนุญาต นายอำเภอ วันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้กำหนด

นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้ว เมื่อเห็นว่ามีความจำเป็น ประธานสภา นายก องค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่ง ของจำนวนสมาชิกสภาที่มีอยู่ อาจนำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุมวิสามัญได้

2.4.2. นายกององค์การบริหารส่วนตำบล

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การ บริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน และเป็นเลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ผู้ที่จะสมัครรับ เลือกตั้งเป็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
- 2) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า หรือเคย เป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น นักบริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
- 3) ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภา ตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือ เลขานุการหรือที่ปรึกษาของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่ไม่มีส่วนได้เสียไม่ว่าจะ โดยทางตรงหรือ

ทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 59) ดังต่อไปนี้

1) ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี (มาตรา 58/5)

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (มาตรา 59) กำหนดไว้ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

(2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล
 (6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3) ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล

4) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

5) กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน

ซึ่งปล่อยให้เงินเข้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และเมื่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาราชการแทน นอกจากนี้ นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจในการสั่ง อนุญาต อนุมัติ ให้รองนายองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทนได้

นายองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- 1) ถึงคราวออกตามวาระ
- 2) ตาย
- 3) ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ
- 4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด
- 5) กระทำการฝ่าฝืนมาตรา 64/2 ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและ

องค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 คือ

(1) ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ เว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

(2) รับเงินหรือประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ นอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ

(3) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นผู้สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หรือที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะกระทำ

บทบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่นายองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ หรือเงินปีพระบรมวงศานุวงศ์ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน และไม่ให้นำใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวรับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใด เนื่องจากการดำรงตำแหน่งกรรมการของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา สภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาท้องถิ่นอื่น หรือกรรมการที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็น โดยตำแหน่ง

6) ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้า หรือมาตรา 92

(1) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้า คือ การที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ยอมนำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ซึ่งปรับปรุงแก้ไขโดยคณะกรรมการซึ่งตั้งโดยนายอำเภอเพื่อพิจารณาหาข้อยุติความขัดแย้งจากกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติงบประมาณที่เสนอโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งแรก เสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณาใหม่ภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับร่างข้อบัญญัติจากนายอำเภอ กรณีนี้ให้นายอำเภอรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

(2) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 92 คือ นายอำเภอสอบสวนแล้วปรากฏว่ากระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติตาม หรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง กรณีนี้นายอำเภอสามารถเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งได้

7) ถูกจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

2.5 การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลของรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 มาตรา 288 ที่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น ซึ่งแต่เดิมอยู่ภายใต้การดูแลของ ก.ท. ก.ก. ก.จ. หรือ ก.สภ. แล้วแต่กรณี มาเป็นระบบการบริหารงานบุคคลที่มีจุดเชื่อมโยงกัน โดยมี คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เป็นจุดศูนย์กลางที่จะมากำกับดูแลการบริหารงานบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ โดย ก.ถ. นี้ มีการกำหนดให้คณะกรรมการเป็นไตรภาคีที่ประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนฝ่ายละเท่ากัน ส่งผลให้ระบบการบริหารงานบุคคลที่ราชการส่วนกลางเป็นผู้ควบคุมแต่เพียงฝ่ายเดียวสิ้นสุดลง และเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่น

สำหรับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ก็ได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลใหม่เช่นเดียวกับ ก.ถ. โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ในระดับจังหวัดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีคณะกรรมการข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นของตนเองร่วมกัน เพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นของตนเองโดยตรง และในระดับประเทศยังกำหนดให้มีคณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นขึ้นมาอีกคณะหนึ่ง เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานของการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นในระดับจังหวัดให้มีความสอดคล้องกัน

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีดังนี้

1) คณะกรรมการกลางองค์การบริหารส่วนตำบล

มีจำนวนกรรมการรวมทั้งสิ้น 18 คน ประกอบด้วย

(1) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทยซึ่งได้รับมอบหมาย เป็นประธาน

(2) ปลัดกระทรวงมหาดไทย เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อธิบดีกรมบัญชีกลาง และอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

(3) ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน ซึ่งคัดเลือกจากประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3 คน และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3 คน

(4) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 คน ซึ่งคัดเลือกจากบุคคลซึ่งมีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารงานบุคคล ด้านระบบราชการ ด้านการบริหารและการจัดการหรือด้านอื่นที่จะเป็นประโยชน์แก่การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล

โดยให้กรรมการ (1) และ (2) เสนอรายชื่อบุคคลจำนวน 9 คน และกรรมการ (3) เสนอรายชื่อบุคคล จำนวน 9 คน และให้ทั้ง 18 คนประชุมกันเองเพื่อคัดเลือกให้เหลือ 6 คน

2) คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล

ในแต่ละจังหวัดจะมีคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลรวมกันคณะหนึ่ง มีจำนวนกรรมการรวมทั้งสิ้น 27 คน ประกอบด้วย

- (1) ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งได้รับมอบหมาย เป็นประธาน
- (2) นายอำเภอหรือหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น จำนวน 8 คน
- (3) ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 9 คน ดังนี้
- ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนั้น
 - นายกององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนั้น
 - นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนั้น
 - ผู้แทนพนักงานส่วนตำบล ซึ่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- คัดเลือกกันเอง จำนวน 3 คน
- กันเอง จำนวน 3 คน
- ในจังหวัดนั้นคัดเลือกกันเอง จำนวน 3 คน
- (4) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน คัดเลือกจากบุคคลซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารงานท้องถิ่น ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านระบบราชการ ด้านการบริหารและการจัดการหรือด้านอื่นที่จะเป็นประโยชน์แก่การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ในการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ ให้กรรมการ (1) และ (2) เสนอรายชื่อ จำนวน 15 คน และกรรมการ (3) เสนอรายชื่อ จำนวน 15 คน และให้บุคคลทั้ง 30 คนทำการคัดเลือกกันเองให้เหลือ 9 คน

2.6 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.6.1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง
กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ
หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบล (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของ

แผ่นดิน

- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น
ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่

จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่ไม่ให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

ในส่วนของการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดการบริหารงานออกเป็น สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ให้เปลี่ยนพนักงานส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนตำบลทั้งหมด

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (มาตรา 73)

2.6.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย

อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16) ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 5) การสาธารณสุขูปการ
- 6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย
โรงแรมสรรพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ
- 24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 28) การควบคุมอาคาร
- 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน
และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่
คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.7 รายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.7.1. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาพำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

การที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่และมีภารกิจที่ต้องดำเนินการมากมาย องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีแหล่งรายได้ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ ดังนี้

- 1) ภาษีบำรุงท้องที่
- 2) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 3) ภาษีป้าย

การฆ่าสัตว์

4) อាកกรฆ่าสัตว์และค่าธรรมเนียมรวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจาก

5) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน

6) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากรซึ่งสถานประกอบการตั้งอยู่ใน

องค์การบริหารส่วนตำบล

7) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา

8) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนัน

9) ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล

10) เงินอากรประทานบัตรใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วย

การประมง

11) ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้

12) ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมาย

ที่ดิน

- 13) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่
- 14) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม
- 15) เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ
- 16) ภาษีมูลค่าเพิ่ม

อีกทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจะมอบให้กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียม เรียกเก็บภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียมเพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ ในกรณีเช่นนี้เมื่อได้หักค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวงแล้ว ให้กระทรวง ทบวง กรมนั้นส่งมอบให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 81) นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้ (มาตรา 82) ดังต่อไปนี้

- 1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- 5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

8) รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

9) ขณะเดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลก็สามารถกู้เงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ได้ เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่การกู้เงินนี้ให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

2.7.2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การกำหนดรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกเหนือจากมีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แล้ว รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังมีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงิน “รายได้” ดังต่อไปนี้

- 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- 3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- 4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
- 5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร
- 6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ
- 7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
- 8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- 10) อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
- 11) อากรรังนกอีแอนด์ตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอนด์
- 12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐ

13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐ

14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดิน และกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

15) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

16) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

- ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา
- ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

พนัน

17) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล และค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับที่กฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บ โดยให้นำรายได้มาแบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล ที่อยู่ภายในเขตจังหวัด

18) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

19) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือ ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

20) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนั้นพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมี “รายรับ” ดังต่อไปนี้

- 1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) รายได้จากสาธารณูปโภค
- 3) รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
- 4) ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่มิ กฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 5) ค่าบริการ

6) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

7) เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์กรต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ

8) รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร

9) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ

10) เงินกู้จากต่างประเทศ องค์กรต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ

11) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้

12) เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน

13) รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งหากำไรในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล

14) รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษในส่วนของการออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้ตาม (13) ให้ออกเป็นข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

การกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับรายได้ตามการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข อัตราการจัดสรร การนำ ส่งเงินรายได้และการได้รับเงินรายได้สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจะมอบให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น จัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใด เพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยให้คิดค่าใช้จ่ายได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2.7.3. รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

เมื่อพิจารณารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมา รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะประกอบด้วยรายได้ 4 ประเภท ได้แก่ ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม เงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่น ๆ และเงินกู้ และการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ตามที่ได้กล่าวมา องค์การบริหารส่วนตำบลก็ต้องมีรายจ่ายในหลายด้านเช่นกัน ซึ่ง

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการกำหนดรายจ่ายของ องค์การบริหารส่วนตำบลไว้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายจ่าย (มาตรา 85) ดังต่อไปนี้

- 1) เงินเดือน
- 2) ค่าจ้าง
- 3) เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ
- 4) ค่าใช้สอย
- 5) ค่าวัสดุ
- 6) ค่าครุภัณฑ์
- 7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ
- 8) ค่าสาธารณูปโภค
- 9) เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น
- 10) รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของ

กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

อีกทั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล ยังต้องจ่ายเงินค่าตอบแทนให้กับประธานสภา องค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วน ตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการ คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินค่าตอบแทนนี้ ให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

2.8 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

2.8.1. การกำกับดูแลโดยนายอำเภอ การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบล จำเป็นต้องยึดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการเป็นหลัก เพื่อให้เป็นไปตาม ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงต้องมีการ กำกับดูแลจากทางราชการ ซึ่งการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลนี้ ได้มีการกำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยการกำหนดให้นายอำเภอ และผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ (มาตรา 90) และในการปฏิบัติหน้าที่ของนายอำเภอนั้น นายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วน

ตำบล และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล มาชี้แจงหรือสอบสวน ตลอดจนเรียกรายงานและเอกสารใด ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบก็ได้

อีกทั้ง นายอำเภอสามารถรายงานเสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หากเห็นว่าการดำเนินการนี้เป็นไปเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

นอกจากนั้น นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล ในการสอบสวนและวินิจฉัยเกี่ยวกับการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งเป็นผู้อนุมัติร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

2.8.2 การกำกับดูแลโดยผู้ว่าราชการจังหวัด สำหรับการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดนั้น ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายอำเภอได้รายงานเสนอความเห็นมา โดยผู้ว่าราชการจังหวัดต้องแสดงเหตุผลไว้ในคำสั่งด้วย และเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ภายใน 45 วัน

นอกจากนี้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พ้นจากตำแหน่ง ตามคำแนะนำของนายอำเภอได้ หากสอบสวนแล้วปรากฏว่าบุคคลดังกล่าวมีพฤติกรรม กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง

ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการสอบสวนและวินิจฉัยเกี่ยวกับการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ที่นายอำเภอไม่อนุมัติ แต่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติยืนยันร่างข้อบัญญัตินั้น รวมทั้งเป็นผู้อนุญาตให้ข้าราชการในสังกัดไปปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

3. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได

3.1 ที่ตั้ง และอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลบักไดตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอพนมดงรัก มีพื้นที่

ทั้งหมดประมาณ 143 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 89,375 ไร่ ระยะทางห่างจากอำเภอพนมดงรัก ประมาณ 3 กิโลเมตร มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญได้แก่ ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 2021 เชื่อมระหว่างอำเภอพนมดงรักกับอำเภอปราสาท และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ (องค์การบริหารส่วนตำบลบักไค, 2551) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทิศเหนือ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลจิกแตก อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

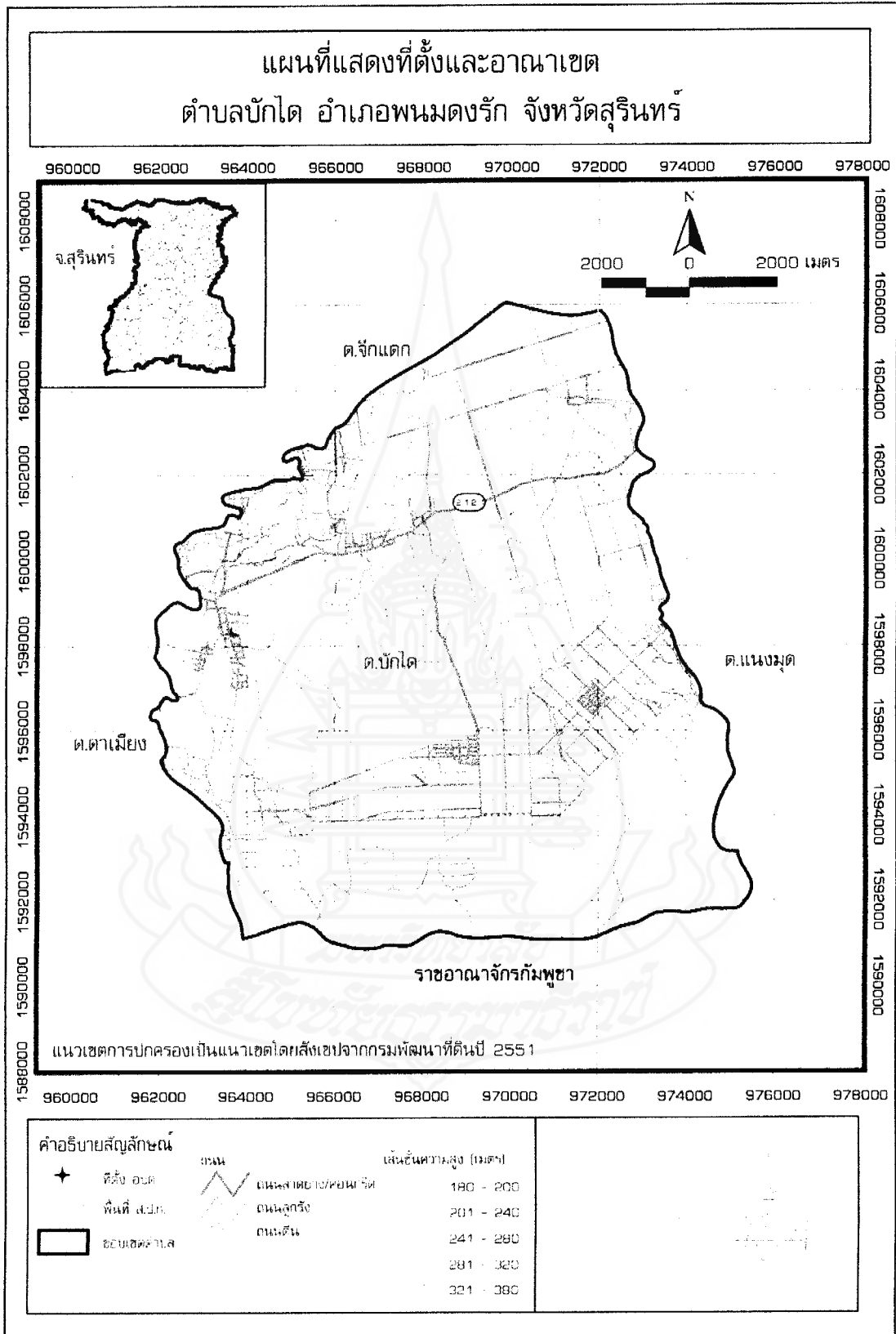
ทิศใต้ มีอาณาเขตติดต่อกับราชอาณาจักรกัมพูชา

ทิศตะวันออก มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลนางมุด อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์

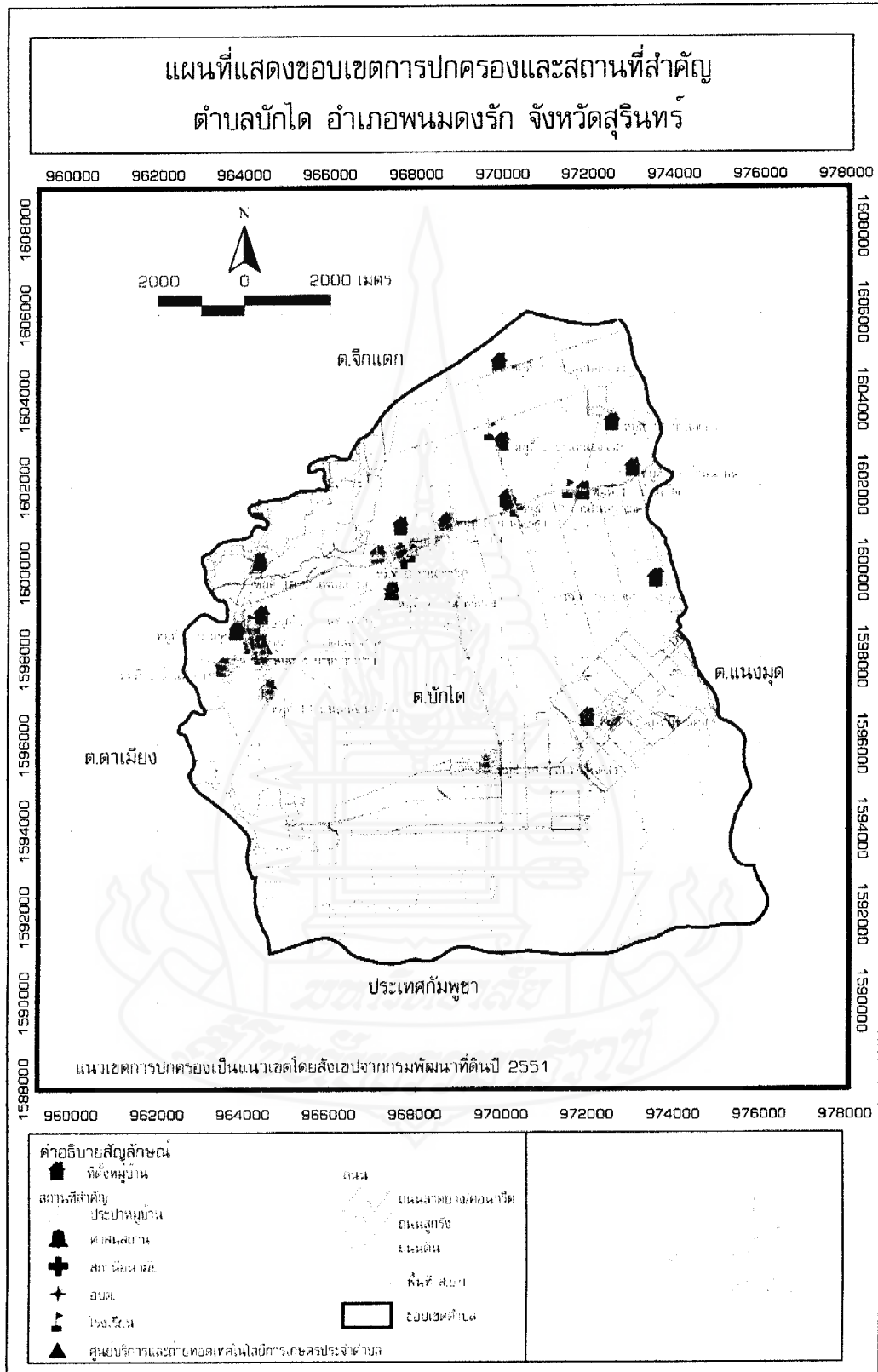
ทิศตะวันตก มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลตาเมียง อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

ปรากฏรายละเอียดตามภาพที่ 2.2 แผนที่แสดงตั้งและอาณาเขตของตำบล และภาพที่ 2.3 แผนที่แสดงขอบเขตการปกครองและสถานที่สำคัญในตำบล





ภาพที่ 2.2 แผนที่แสดงที่ตั้งและอาณาเขตของตำบล



ภาพที่ 2.3 แผนที่แสดงขอบเขตการปกครองและสถานที่สำคัญในตำบล

3.2 ขอบเขตการปกครองและสถานที่สำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลบักไค มี 20 หมู่บ้าน สถานที่สำคัญในตำบล ประกอบด้วย โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 และ 6 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9, 11, 16 และ 17 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 6 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3, 5, 6, 9, 12 และ 13 โรงพยาบาล จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 18 สถานีอนามัย จำนวน 3 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2, 6 และ 10 ศาสนสถาน จำนวน 6 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5, 9, 11, 16, 19 และ 20 ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลบักไค ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 (องค์การบริหารส่วนตำบลบักไค, 2555)

3.3 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลบักไค พบว่า พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นลอนคลื่น มีที่ดอนสลับกับที่ราบลุ่ม สภาพดินเป็นดินร่วนปนทราย บางแห่งมีลักษณะเป็นดินเหนียว ตำบลบักไคตั้งอยู่ตามแนวเขตพรมแดนของประเทศไทยกับราชอาณาจักรกัมพูชา โดยมีเทือกเขาพนมดงรักทางด้านทิศใต้ของตำบลเป็นแนวเขตกัน ซึ่งพื้นที่ตำบลอยู่สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 160 – 380 เมตร (องค์การบริหารส่วนตำบลบักไค, 2555)

3.4 โครงข่ายคมนาคม

ตำบลบักไคมีโครงข่ายคมนาคม ประกอบด้วย ถนนลาดยาง จำนวน 7 สาย และ ถนนลูกรัง จำนวน 24 สาย สภาพถนนส่วนใหญ่ขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ แต่สามารถใช้ในการสัญจรและขนส่งได้ (การจัดเวทีชุมชนตำบลบักไค, 2 มีนาคม 2555)

3.5 ระบบสาธารณูปโภค

ระบบสาธารณูปโภคในตำบลบักไคประกอบด้วย ไฟฟ้า ประปา/บ่อบาดาล สาธารณะ และเครือข่ายโทรศัพท์ (องค์การบริหารส่วนตำบลบักไค, 2555 และการจัดเวทีชุมชนตำบลบักไค, 2 มีนาคม 2555) มีสภาพโดยรวมดังต่อไปนี้

3.5.1 ไฟฟ้า ตำบลบักไค ประกอบด้วย 20 หมู่บ้าน มีไฟฟ้าเข้าถึงครบทุกหมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านส่วนใหญ่มีไฟฟ้าครบทุกครัวเรือน ยกเว้นครัวเรือนขยายใหม่ของแต่ละหมู่บ้าน ส่วนไฟฟ้าส่องสว่างถนนภายในชุมชนมีไม่เพียงพอ และการขยายเขตไฟฟ้าในไร่นายังไม่ทั่วถึง

3.5.2 ประปา/บ่อบาดาลสาธารณะ ตำบลบักไค มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 14 แห่ง สภาพโดยทั่วไปใช้งานได้ดี โดยหมู่บ้านที่ยังขาดระบบประปา คือ หมู่ที่ 14, 19 และ 20 ซึ่งใช้ประปาร่วมกับหมู่บ้านใกล้เคียง

3.5.3 เครือข่ายโทรศัพท์ในตำบลบักได มีผู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 18 คู่ ซึ่งสภาพส่วนใหญ่ผู้โทรศัพท์ชำระค มีบางส่วนที่สามารถใช้งานได้ และมีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ได้ คือ เครือข่าย AIS DTAC และ TRUEMOVE

3.6 ปริมาณน้ำฝน

ข้อมูลปริมาณน้ำฝนของสถานีตรวจวัดปริมาณน้ำฝนอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ (รหัสสถานีที่ 432002) ซึ่งเป็นสถานีใกล้เคียงกับพื้นที่ตำบล พบว่า ตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 10 ปีย้อนหลัง เท่ากับ 1,254 มิลลิเมตร และมีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายเดือน ตั้งแต่ พ.ศ. 2542-2555 (กรมอุตุนิยมวิทยา, 2555)

3.7 แหล่งน้ำ

พื้นที่ในตำบลบักไดมีแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร ประกอบด้วย แหล่งน้ำธรรมชาติ จำนวน 11 แห่ง และแหล่งน้ำสาธารณะ จำนวน 28 แห่ง (การจัดเวทีชุมชนตำบลบักได, 2 มีนาคม 2555 และองค์การบริหารส่วนตำบลบักได, 2555)

3.7.1 แหล่งน้ำธรรมชาติ ประกอบด้วย ลำห้วย จำนวน 8 แห่ง และหนองน้ำ จำนวน 3 แห่ง สภาพตื้นเขินเป็นส่วนใหญ่ และมีปริมาณน้ำไม่เพียงพอสำหรับใช้ประโยชน์

3.7.2 แหล่งน้ำสาธารณะ ประกอบด้วย อ่างเก็บน้ำ จำนวน 6 แห่ง ฝาย จำนวน 9 แห่ง และสระน้ำสาธารณะ จำนวน 13 แห่ง สภาพแหล่งน้ำโดยทั่วไปตื้นเขินบางช่วง แต่มีปริมาณน้ำตลอดทั้งปี

3.7.3 แหล่งน้ำส่วนบุคคล จากข้อมูลกรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2550 ตำบลบักได มีแหล่งน้ำใต้ดิน คือ บ่อน้ำตื้น จำนวน 86 บ่อ กระจายอยู่ในหมู่ที่ 1,2,4,5,7,8,11,12,14,16 และ 18 ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการอุปโภคและบริโภคในครัวเรือน แต่บางส่วนใช้เพื่อการเกษตร

3.8 ประชากรและครัวเรือน

ประชากรในตำบลบักได มีทั้งสิ้น 11,987 คน ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 6,190 คน และเพศหญิง จำนวน 5,797 คน หมู่บ้านที่มีประชากรหนาแน่นมากที่สุดคือ หมู่ที่ 8 บ้านโคกสูง และหมู่บ้านที่มีประชากรหนาแน่นน้อยที่สุด คือ หมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ทอง และหมู่ที่ 13 บ้านนาพูน ส่วนจำนวนครัวเรือนโดยรวมทั้งตำบลมีทั้งสิ้น 3,720 ครัวเรือน สมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 3 คนต่อ 1 ครัวเรือน ปรากฏตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนหมู่บ้านและประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบักได

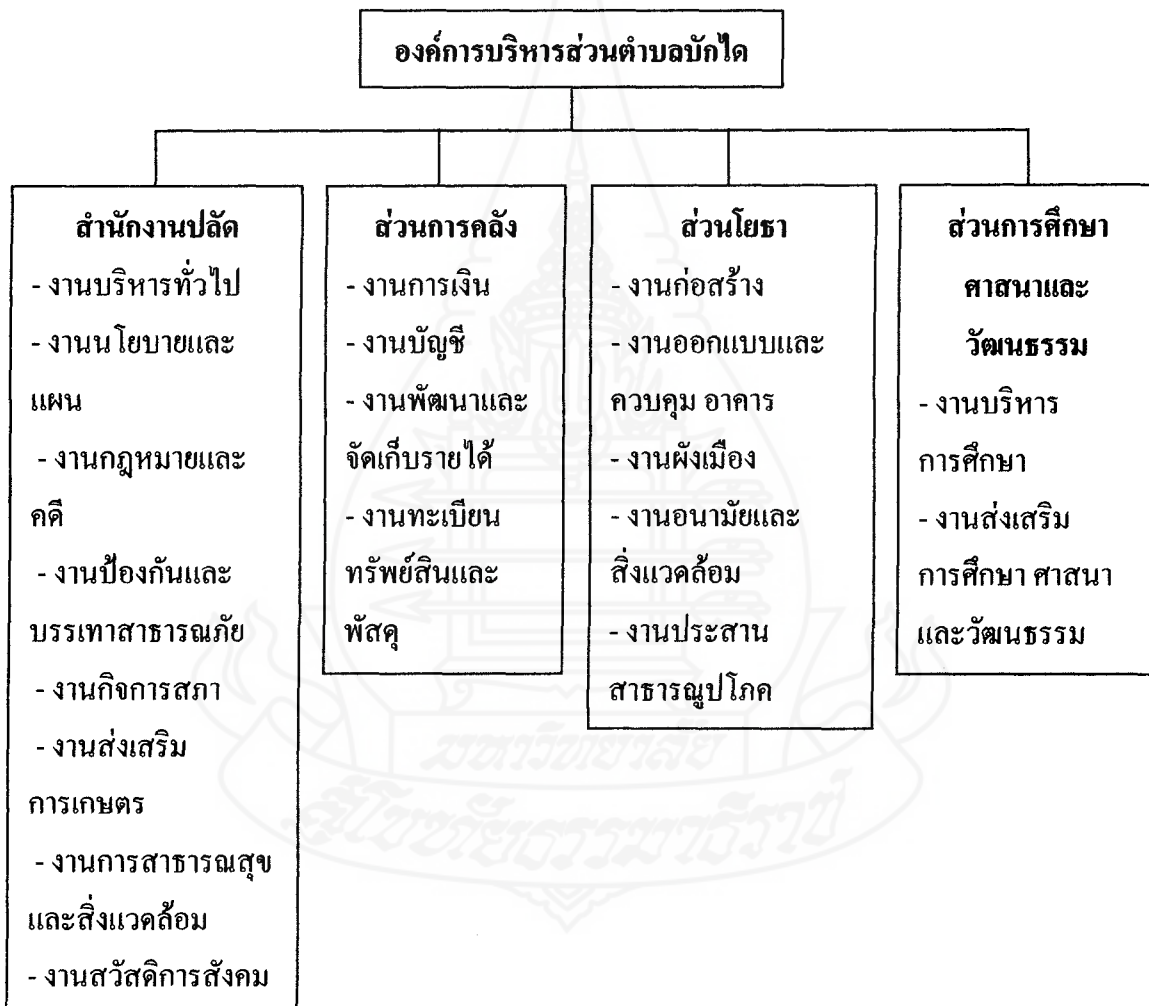
หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ (ไร่)	ครัวเรือน (หลัง)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านรุน	3,252	354	520	512	1,032
2	บ้านท่าสว่าง	2,421	176	214	193	407
3	บ้านคอนน้ำตาล	4,636	243	455	413	868
4	บ้านบุ้อเปาว์	3,662	186	378	373	751
5	บ้านหัวอ่าง	4,273	179	387	350	737
6	บ้านอำปี้ด	6,803	141	195	186	381
7	บ้านโพธิ์ทอง	1,907	62	120	108	228
8	บ้านโคกสูง	4,416	250	547	550	1,097
9	บ้านหนองแรด	3,618	245	505	453	958
10	บ้านโนนยางกูด	3,165	182	292	279	571
11	บ้านอุโลก	3,097	282	288	272	560
12	บ้านสกอร์	3,091	219	360	342	702
13	บ้านนาพูน	3,724	78	100	106	206
14	บ้านหนองตาเล็บ	1,964	75	151	121	272
15	บ้านหนองแวง	2,727	117	258	249	507
16	บ้านไทยสันติสุข	8,371	217	350	301	651
17	บ้านไทยนิยมพัฒนา	5,412	182	285	225	510
18	บ้านพนมดงรัก	2,471	174	216	194	410
19	บ้านเขาไต้ะ	12,180	161	214	187	401
20	บ้านอำปี้ด	8,185	197	355	383	738
รวม		89,375	3,720	6,190	5,797	11,987

ที่มา : สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบักได ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2556

3.9 โครงสร้างส่วนราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบักได คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดสุรินทร์ (ก.องค์การบริหารส่วนตำบล) ได้กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง โดยกำหนด

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และส่วนศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ปรากฏดังภาพที่ 3.2 ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบักไดสามารถกำหนดตำแหน่งต่าง ๆ เพิ่มใหม่ได้ตามความจำเป็นที่จะต้องใช้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถด้านอื่นๆ นอกเหนือจากตำแหน่งที่กำหนดไว้ เพื่อให้แก้ปัญหาของประชาชนในเขตตำบลบักได โดยให้สอดคล้องกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งมีจำนวนอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ปรากฏดังตาราง ที่ 2.2 และมีอำนาจหน้าที่ ภารกิจที่ต้องรับผิดชอบแยกตามส่วนราชการ ปรากฏดังตารางที่ 2.3



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได

ตารางที่ 2.2 จำนวนอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได

ลำดับ ที่	ส่วนราชการ	พนักงาน ส่วนตำบล (คน)	พนักงานจ้าง ตามภารกิจ (คน)	พนักงาน จ้างทั่วไป (คน)	รวม (คน)
1	สำนักงานปลัด	6	1	7	14
2	ส่วนการคลัง	3	1	3	7
3	ส่วนโยธา	2	-	-	2
4	ส่วนการศึกษา ศาสนา ฯ	6	4	6	16
	รวม	17	6	16	39

ที่มา : สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบักได ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2556

ตารางที่ 2.3 ส่วนราชการ หน้าที่รับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลำดับที่	ส่วนราชการ	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
1	สำนักงานปลัด องค์การ	
1.1	บริหารส่วนตำบล งานบริหารทั่วไป	- งานด้านสารบรรณ - งานด้านบริหารงานบุคคล - งานด้านเลือกตั้งและทะเบียนข้อมูล - งานด้านตรวจสอบภายใน
1.2	งานนโยบายและแผน	- งานด้านนโยบายและแผน - งานด้านวิชาการ - งานด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ - งานด้านงบประมาณ
1.3	งานกฎหมายและคดี	- งานด้านกฎหมายและคดี - งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ - งานด้านข้อบัญญัติและระเบียบ

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ลำดับที่	ส่วนราชการ	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
1.4	งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	- งานด้านอำนวยความสะดวก - งานด้านป้องกัน - งานด้านฟื้นฟู
1.5	งานกิจการสภา องค์การ บริหารส่วนตำบล	- งานด้านระเบียบข้อบังคับประชุม - งานด้านการประชุม - งานด้านอำนวยความสะดวกและประสานงาน
1.6	งานส่งเสริมการเกษตร	- งานการจัดทำแผนพัฒนาการเกษตรระดับตำบล - งานสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร - งานการบริการข้อมูลและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ - งานการรวมกลุ่มและพัฒนากลุ่ม - งานการฝึกอบรมอาชีพ - งานการสำรวจช่วยเหลือป้องกันศัตรูพืช - งานการกระจายพันธุ์ - งานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ
1.7	งานการสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	- งานบริหารงานสาธารณสุข - งานแผนงานสาธารณสุข - งานสุขภาพตำบลและอนามัยสิ่งแวดล้อม - งานรักษาความสะอาด - งานเผยแพร่และฝึกอบรม - งานบริการและส่งเสริมการอนามัย - งานส่งเสริมสุขภาพ - งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ - งานสัตว์แพทย์ - งานศูนย์บริการสาธารณสุข - งานทันตสาธารณสุข

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ลำดับที่	ส่วนราชการ	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
1.8	งานสวัสดิการสังคม	-งานสังคมสงเคราะห์ -งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน -งานพัฒนาชุมชน -งานด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ -งานด้านฝึกอบรมอาชีพ -งานด้านพัฒนาศักยภาพกลุ่ม -งานด้านส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ
2	ส่วนการคลัง	
2.1	งานการเงิน	-งานด้านการเงิน -งานด้านการรับเงินเบิกจ่ายเงิน -งานด้านจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน -งานด้านเก็บรักษาเงิน
2.2	งานบัญชี	-งานด้านการบัญชี -งานด้านทะเบียนการคุมเบิกจ่ายเงิน -งานด้านงบการเงินและงบทดลอง -งานด้านแสดงฐานะทางการเงิน
2.3	งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	-งานด้านภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า -งานด้านพัฒนารายได้ -งานด้านควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ -งานด้านทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้
2.4	งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ	-งานด้านทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี -งานด้านพัสดุ -งานด้านทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ลำดับที่	ส่วนราชการ	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
3	ส่วนโยธา	
3.1	งานก่อสร้าง	-งานด้านการก่อสร้างและบูรณะถนน -งานด้านการก่อสร้างสะพาน เขื่อน ทดน้ำ -งานด้านข้อมูลก่อสร้าง
3.2	งานออกแบบและควบคุมอาคาร	-งานด้านประเมินราคา -งานด้านควบคุมการก่อสร้างอาคาร -งานด้านออกแบบและบริการข้อมูล
3.3	งานผังเมือง	-งานด้านสำรวจและแผนที่ -งานด้านวางผังพัฒนาเมือง -งานด้านควบคุมทางผังเมือง
3.4	งานประสานสาธารณูปโภค	- งานด้านประสานกิจการประปาหมู่บ้าน - งานด้านสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ - งานด้านการระบายน้ำ
4	ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	
4.1	งานบริหารการศึกษา	- งานแผนและวิชาการ - งานการศึกษาปฐมวัย - งานการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4.2	งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	- งานประเพณี ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม - งานกิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน - งานการศึกษานอกระบบและส่งเสริมอาชีพ - งานบริหารทั่วไป

ที่มา : แผนอัตรากำลังสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได (2556 - 2558)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บักไค อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ เป็นงานวิจัยที่มีเป้าหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการ พัฒนา ปรับปรุง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไคให้ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างแท้จริง ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

เดือน แสงหาทรัพย์ (2544) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองราย จากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังการให้บริการของ แขวงเมืองราย เทศบาลนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของแขวงเมืองรายมีการ พุดจาสุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับประชาชนผู้มารับบริการ และมีความคาดหวังในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารสำคัญที่จำเป็นต้องนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ตลอดจนคาดหวังในการได้รับข้อมูลและข่าวสารการบริการแก่ทางราชการอย่างชัดเจนสมบูรณ์

นอกจากนั้นพบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในสถานที่บริเวณที่รับรองประชาชนผู้มารับ บริการและสภาพแวดล้อมบริเวณที่ตั้งแขวงเมืองรายอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด ห้องทำงาน ของแต่ละฝ่ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมที่จะให้บริการประชาชน

รัฐพล นราดิศร(2545)ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของ ข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้อง กับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาระบบการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริม เกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การ ให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควรแก้ไขระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรให้มี จำนวนบุคลากรที่เพียงพอและต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับ ทางราชการ

ศศิธร แก้วกลาง (2547)ศึกษาเรื่อง “ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ทำกรปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอในจังหวัดชัยภูมิ” พบว่า เมื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายของงาน จะไม่สามารถ ให้บริการประชาชนได้ นอกจากนี้ ไม่มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการ ประชาชนที่ชัดเจน ไม่มีการประสานงานเกี่ยวกับฝ่ายอื่นและองค์กรอื่นๆอย่างต่อเนื่อง และวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่มีความทันสมัย

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม(2548) ศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการประชาชนทั่วไป และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่องานของกระทรวงยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงยุติธรรม ด้านความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนในกลุ่มประชาชนทั่วไป และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของกระทรวงยุติธรรม ด้านความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ อยู่ในระดับปานกลาง

นิภาวรรณ หายทุกข์(2550)ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา” พบว่า ปัญหาในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลขาดความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานน้อยและคอมพิวเตอร์ล้าสมัย การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีไม่ค่อยชัดเจนเท่าที่ควร และอาคารสถานที่คับแคบและมีพื้นที่ในการรับชำระภาษีน้อย และมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีแต่ไม่ชัดเจน มีขนาดเล็กมองเห็นไม่ชัดเจน โดยได้เสนอแนวทางการพัฒนา ได้แก่ เทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลเข้าร่วมการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญในการจัดเก็บภาษีและเข้าร่วมฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษี ควรจัดทำประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการชำระภาษีให้ชัดเจนและควรเน้นประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และควรมีการขยายสถานที่ในการเสียภาษีให้มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

แสวง อุทร์ภัย(2550)ศึกษาเรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอลำปาง จังหวัดกาฬสินธุ์” เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่าสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอลำปาง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านผลการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ

มลฤดี เหมือนสุวรรณ(2551)ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลจัดห้องสุขาไว้บริการประชาชน จัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการเพราะประชาชนที่มาติดต่อส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารทางราชการ เพื่อเป็นการรองรับและแก้ไขปัญหาด้านเอกสารและติดป้ายและตัวอักษรแสดงทางเข้า-ออกบริเวณที่ชัดเจน นอกจากนี้

สิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์และการพูดจาของเจ้าหน้าที่ ส่วนข้อจำกัดในด้านสถานที่สำหรับจัดทำที่พักผ่อนระหว่างรอการบริการและสถานที่จอดรถไว้บริการประชาชนที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงควรจัดหามุมพักผ่อนที่ประหยัดพื้นที่ รวมถึงการจัดหาบริเวณให้จอดรถที่อยู่ใกล้สถานที่ต่อไป

ภัทรวรรณ เชื้อนทา(2552)ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายที่สำคัญคือปัญหาด้านบุคลากร พบว่า มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรไม่เพียงพอปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า การให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน พบว่า การให้บริการตามระบบบัตรคิวยังไม่มี และปัญหาด้านอาคารสถานที่ พบว่า สถานที่อำเภอแม่สายมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ ส่วนแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญคือ ด้านบุคลากรควรจัดให้มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน ควรจัดให้มีที่กคบัตรคิวในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และด้านอาคารสถานที่ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ นอกจากนี้ยังได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1) ด้านบุคลากรควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ส่งเสริมบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะในเรื่องระเบียบ กฎหมายการทะเบียนราษฎร และอื่นๆ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อคนต่อปี

2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมงานด้านการบริการโดยการให้ความสำคัญต่อวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานในการบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

3) ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน ควรจัดให้มีโครงการอบรมอาสาสมัครงานทะเบียนราษฎรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎรและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

4) ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดให้มีเกาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้บริการในการแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อ ควรจัดให้มีป้ายแนะนำการเข้ารับบริการที่เห็นชัดเจน เข้าใจง่ายสำหรับการมารับบริการ

สายสมร ยามะปลูก(2552)ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก พบว่า ปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร พบว่า ปัญหาคือเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนพาณิชย์ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับบริการประชาชนและเครื่องคอมพิวเตอร์ลำสมัย ปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการ พบว่า การใช้ระยะเวลาในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์นานกว่าที่ประกาศไว้และการขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และปัญหาด้านอาคารสถานที่ พบว่า สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่มีสื่อสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอรับบริการ ส่วนแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากรควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเข้าใจข้อระเบียบกฎหมายต่างๆที่ออกมาใหม่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้สำหรับบริการประชาชน โดยเฉพาะ และควรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการ และด้านอาคารสถานที่ ควรจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ ไว้บริการประชาชนที่เหมาะสม

นอกจากนี้ยังได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

- 1) ด้านบุคลากรควรพัฒนาบุคลากรด้านบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถือ ควรฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ เนื่องจากหากเกิดปัญหาติดขัดในการให้บริการบุคลากรสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้น ได้เองอย่างทันท่วงที
- 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารควรส่งเสริมงานด้านการบริการ โดยการให้ความสำคัญต่อวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน
- 3) ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดการให้บริการนอกสถานที่มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากจังหวัดตากมีพื้นที่กว้าง การเดินทางจากอำเภอต่างๆที่อยู่บนภูเขา มีความยากลำบาก ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง
- 4) ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ ควรปรับปรุงสถานที่บริการให้มีความสะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ เช่น หนังสือพิมพ์ กาแฟ เป็นต้น

ผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าหน่วยงานและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาที่แตกต่างกัน ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกักไคต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาถึงปัญหาและแนวทาง พัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ศึกษาวิจัยจากการศึกษาข้อมูล จากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดและ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลบักได จำนวน 23 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

ชื่อตำแหน่ง	จำนวน (คน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	1
หัวหน้าสำนักงานปลัด	1
หัวหน้าส่วนการคลัง	1
หัวหน้าส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	1

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ชื่อตำแหน่ง	จำนวน (คน)
หัวหน้าส่วนโยธา	1
นักพัฒนาชุมชน	1
บุคลากร	1
นักวิชาการศึกษา	1
นักวิชาการเงินและบัญชี	1
เจ้าพนักงานธุรการ	1
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	1
นายช่างโยธา	1
พนักงานจ้าง	11
รวม	23

ที่มา : ข้อมูลสำนักงานปลัด อบต.บักได ณ วันที่ 1 เมษายน 2556

1.1,2 ประชาชน ผู้มารับบริการในด้านต่างๆ ทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนตำบล บักได จำนวน 11,987 คน (ข้อมูลสำนักงานปลัด อบต.บักได ณ วันที่ 1 เมษายน 2556)
รายละเอียดดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 11,987 คน

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)
บ้านรุน	1,032
บ้านท่าสว่าง	407
บ้านคอนน้ำตาด	868
บ้านนุอำเปาว์	751
บ้านหัวอ่าง	737

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)
บ้านอำปี้ด (หมู่ที่ 6)	381
บ้านโพธิ์ทอง	228
บ้านโคกสูง	1,097
บ้านหนองแรด	958
บ้านโนนยางกุด	571
บ้านอุโลก	560
บ้านสกอร์	702
บ้านนาพูน	206
บ้านหนองตาเลียบ	272
บ้านหนองแวง	507
บ้านไทยสันติสุข	651
บ้านไทยนิยมพัฒนา	510
บ้านพนมดงรัก	410
บ้านเขาไต่ชะ	401
บ้านอำปี้ด (หมู่ที่ 20)	738
รวม	11,987

ที่มา : ข้อมูลสำนักงานปลัด อบต.บักไค ณ วันที่ 1 เมษายน 2556

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 23 คน โดยถือว่าประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้มาจากการคัดเลือกจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดย

ใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{11,987}{1+11,987(0.05 \times 0.05)} \\ &= 387 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 387 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ประชากรจาก 20 หมู่บ้าน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากประชากรของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งประชากรทั้งหมดมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านรุน	1,032	33
บ้านท่าสว่าง	407	13
บ้านคอนน้ำตาล	868	28
บ้านบุอำเปาว์	751	24
บ้านหัวอ่าง	737	24
บ้านอำปอ (หมู่ที่ 6)	381	12

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านโพธิ์ทอง	228	7
บ้านโคกสูง	1,097	35
บ้านหนองแรด	958	31
บ้านโนนยางกุด	571	18
บ้านอุโลก	560	18
บ้านสกอรี	702	23
บ้านนาพูน	206	7
บ้านหนองตาเล็บ	272	9
บ้านหนองแวง	507	16
บ้านไทยสันติสุข	651	21
บ้านไทยนิยมพัฒนา	510	16
บ้านพนมดงรัก	410	13
บ้านเขาไต่ชะ	401	13
บ้านอำปือล (หมู่ที่ 20)	738	24
รวม 20 หมู่บ้าน	11,987	387

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เป็นการศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงปริมาณ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม (questionnaires) เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

2.1.1 แบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่สอง เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบักไค จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่สาม เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการ ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

2.1.2 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามใช้สำหรับสอบถามประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ เป็นคำถามปลายปิดและ คำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่สอง เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหา การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ จำนวน 36 ข้อ และคำถามปลายเปิด 1 ข้อ

ส่วนที่สาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อแนว ทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคาร สถานที่ จำนวน 24 ข้อ และคำถามปลายเปิด 1 ข้อ

ในส่วนของรูปแบบคำถามที่เป็นคำถามปลายปิดใช้ประเภทมาตราส่วนประมาณ ค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2.2 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาตำรา บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยและ เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2.2.2 จัดสร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยพิจารณารายละเอียดให้ ครอบคลุมวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดในการศึกษา และลักษณะของการศึกษา

2.2.3 สร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ฉบับร่างขึ้นแล้วจากนั้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2.4 นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ แก้ไข เพื่อให้มีความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และด้านการใช้ภาษา (Wording) ของการวิจัย จากนั้นผู้ศึกษาได้หาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมินว่าคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ให้ได้ 1 คะแนน ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ให้ได้ 0 คะแนน และถ้าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์ให้ได้ -1 คะแนน แล้วนำคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนมารวมลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ เพื่อหาค่าเฉลี่ยสำหรับข้อคำถามแต่ละข้อ โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum x$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการหาค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ ได้ค่า IOC = 0.98

โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1) นายสุรศักดิ์ เกลียวเพียร วุฒิการศึกษารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ (นักบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา

2) นางสาวมิ่งกมล มุขมาจันทร์ วุฒิการศึกษาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ (นักบริหารงานการศึกษา) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา

3) นางแก่นจันทร์ จันทร์แจ่มภพ วุฒิการศึกษารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2.2.5 นำแบบสอบถามที่แก้ไข ปรับปรุงตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาไปวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try-Out) แบบสอบถามกับประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเมียง อำเภอมดขร จังหวัดสุรินทร์ ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2556 จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏผลดังนี้

- 1) แบบสอบถามส่วนที่ 2 ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.93
- 2) แบบสอบถามส่วนที่ 3 ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.97
- 3) แบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 การเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ซึ่งใช้สำหรับสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค อำเภอมดขร จังหวัดสุรินทร์ ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง จำนวน 23 ตัวอย่าง

3.2 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งใช้สำหรับสอบถามประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค อำเภอมดขร จังหวัดสุรินทร์ โดยการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 387 ตัวอย่าง

3.3 การเก็บข้อมูลจากเอกสาร เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากเอกสารงานวิจัย รายงานทางวิชาการ ระเบียบ กฎหมาย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่เป็นส่วนคำถามปลายเปิด โดยนำข้อมูลที่ได้อันวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) เพื่อตอบคำถามในการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปในภาพรวม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์จากข้อมูลสถิติตัวเลขในเอกสาร ประกอบกับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยใช้หลักการวิเคราะห์ที่เชื่อมโยงกัน ในเชิงเหตุและผลของข้อมูลที่ศึกษา ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ โดยนำแบบสอบถามมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	คะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	คะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	คะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	คะแนน 1 คะแนน

4.2.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ต่อปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได และระดับความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อใช้การคำนวณช่วงการวัดดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัยของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึงมีปัญหาหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึงมีปัญหาหรือเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึงมีปัญหาหรือเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึงมีปัญหาหรือเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึงมีปัญหาหรือเห็นด้วยมากที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง“ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์” ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการประชาชน จำนวน 23 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดและประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 387 คน ครอบคลุมตามจำนวนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม โดยวิธีบรรยายประกอบตาราง จัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

4.4 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการเสนอข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
2. S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชนที่ตอบแบบสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลโดยใช้ค่าจำนวน และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียด ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ในการให้บริการประชาชน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	12	52.2
หญิง	11	47.8
รวม	23	100
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	1	4.3
30 – 39 ปี	16	69.6
40 – 49 ปี	5	21.8
50 ปีขึ้นไป	1	4.3
รวม	23	100
วุฒิการศึกษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	13.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3	13.0
อนุปริญญา/ปวส.	4	17.4
ปริญญาตรี	11	47.9
สูงกว่าปริญญาตรี	2	8.7
รวม	23	100
อายุงาน		
1 – 5 ปี	7	30.5
6 – 10 ปี	12	52.2
11 – 15 ปี	3	13.0
16 – 20 ปี	1	4.3
รวม	23	100
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	11	47.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
10,000 – 15,000 บาท	7	30.4
15,001 – 20,000 บาท	4	17.4
20,001 – 25,000 บาท	1	4.3
รวม	23	100
ตำแหน่งงาน		
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	1	4.3
หัวหน้าสำนักงานปลัด	1	4.3
หัวหน้าส่วนการคลัง	1	4.3
หัวหน้าส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	1	4.3
หัวหน้าส่วนโยธา	1	4.3
นักพัฒนาชุมชน	1	4.3
บุคลากร	1	4.3
นักวิชาการศึกษา	1	4.3
นักวิชาการเงินและบัญชี	1	4.3
เจ้าพนักงานธุรการ	1	4.3
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	1	4.3
นายช่างโยธา	1	4.3
พนักงานจ้าง	11	48.4
รวม	23	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้บริการประชาชนที่ตอบแบบสัมภาษณ์ เป็นเพศชาย 12 คน (ร้อยละ 52.2) และเป็นเพศหญิง 11 คน (ร้อยละ 47.8) โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 69.6) รองลงมา มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 21.7) โดยมีอายุต่ำกว่า 30 ปี และสูงกว่า 50 ปี อย่างละ 1 คน (ร้อยละ 4.3 เท่ากัน) ด้านวุฒิการศึกษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีผู้ใช้วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 47.8) รองลงมา เป็นวุฒิการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 4 คน (ร้อยละ 17.4) ใช้วุฒิการศึกษามัธยมตอนต้น และมัธยมตอนปลาย/ปวช. อย่างละ 3 คน (ร้อยละ 13.0 เท่ากัน) และใช้วุฒิ

สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 8.7) ด้านอายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 52.2) รองลงมามีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 30.4) อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 13.0) และอายุงาน 16-20 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 4.3) เมื่อพิจารณาตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงานจ้าง จำนวน 11 คน (ร้อยละ 47.8) มีตำแหน่งเป็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักงานปลัด หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา หัวหน้าส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม นักพัฒนาชุมชน บุคลากร นักวิชาการศึกษา นักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ และนายช่างโยธา จำนวนอย่างละ 1 คน (ร้อยละ 4.3 เท่ากัน) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 11 คน (ร้อยละ 47.8) รองลงมามีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 7 คน (ร้อยละ 30.4) มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 4 คน (ร้อยละ 17.4) และมีรายได้ 20,000-25,000 บาท จำนวน 1 คน (ร้อยละ 4.3)

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม
 ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลโดยใช้ ค่าจำนวน และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียด ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	200	51.7
หญิง	187	48.3
รวม	387	100
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	45	11.6
31 – 40 ปี	49	12.7
41 – 50 ปี	118	30.5
50 ปีขึ้นไป	175	45.2
รวม	387	100

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา		
ประถมศึกษา	194	50.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	71	18.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	66	17.1
อนุปริญญา/ปวส.	9	2.3
ปริญญาตรี	10	2.6
อื่นๆ	37	9.6
รวม	387	100
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	27	7.0
เกษตรกร	267	69.0
ค้าขาย	14	3.6
รับจ้าง	65	16.8
อื่นๆ	14	3.6
รวม	387	100
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	178	46.0
5,000 – 10,000 บาท	159	41.1
10,001 – 15,000 บาท	36	9.3
มากกว่า 15,000 บาท	14	3.6
รวม	387	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย 200 คน (ร้อยละ 51.7) และเป็นเพศหญิง 187 คน (ร้อยละ 48.3) โดยส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 175 คน (ร้อยละ 45.2) รองลงมามีอายุ 41-50 ปี จำนวน 118 คน (ร้อยละ 30.5) โดยมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.7) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.6) ด้านวุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 194 คน

(ร้อยละ 50.1) รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 71 คน (ร้อยละ 18.3) มัธยมตอนปลาย/ปวช. จำนวน 66 คน (ร้อยละ 17.1) วุฒิมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.6) และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 267 คน (ร้อยละ 69.0) รองลงมาคือรับจ้าง จำนวน 65 คน (ร้อยละ 16.8) โดยมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 7.0) และค้าขายจำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.6) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 178 คน (ร้อยละ 46.0) รองลงมามีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 159 คน (ร้อยละ 41.1) มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.3) และมีรายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.6)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

4.2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนต่อปัญหาในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ ปัญหาด้านอาคารสถานที่ สามารถวิเคราะห์เนื้อหาของการสัมภาษณ์ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน จำนวน 23 คน ได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่พบคือ

(1) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจหน้าที่จำนวนมาก แต่ไม่มีบุคลากรให้บริการในตำแหน่งต่างๆที่ต้องให้บริการประชาชนตามกรอบโครงสร้างอัตรากำลังได้ครบ ในการปฏิบัติงานจริงจึงต้องมีการปฏิบัติหน้าที่แทน ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น และการทำงานไม่ตรงตามตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถยังไม่เพียงพอ ทำให้การบริการประชาชนด้านต่างๆ เกิดความล่าช้า

(2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แต่

การปฏิบัติงานยังคงทำตามความเคยชินหรือได้รับรู้มา ใช้การเรียนรู้จากคนเก่าๆที่เคยปฏิบัติมาก่อน ในบางครั้งเจ้าหน้าที่เข้าใจระเบียบ กฎหมายที่ต่างกัน ทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้า

(3) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่น สามารถให้บริการแทนกันได้

(4) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการยังไม่รู้บทบาทหน้าที่ ทำงานไม่ตรงกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดความกระตือรือร้นและไม่ให้ความสนใจในการบริการประชาชน ทำให้การบริการประชาชนล่าช้า

(5) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขาดวินัยในตนเอง ทำให้การให้บริการไม่ค่อยดี เนื่องจากไม่มีจิตอาสาและการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย

2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่พบคือ

(1) เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน เครื่องที่ใช้ปัจจุบันเกิดการชำรุดบ่อยๆ ทำให้การบริการประชาชนไม่สะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร

(2) เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ วัสดุคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานปัจจุบันเป็นเครื่องรุ่นเก่า ล้าสมัย การประมวลผลช้าและเมื่อมีปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที เนื่องจากไม่มีความรู้เฉพาะทาง

(3) ขาดตู้เก็บเอกสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ยากแก่การค้นหา

(4) วัสดุอุปกรณ์ด้านการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้การสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานยังสะดวก รวดเร็ว

(5) ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะและโทรสารสำหรับให้บริการประชาชน

(6) เอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการยังไม่เพียงพอ

(7) การซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ที่เกิดการชำรุดบกพร่องมีการเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างช้า ทำให้ผู้รับจ้างไม่ยอมซ่อมแซมให้

3) ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่พบคือ

(1) ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบการยื่นคำขอ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสน

(2) ประชาชนผู้มารับบริการไม่เข้าใจในระเบียบ กระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะได้รับการแบ่งงานในการปฏิบัติงานหลายอย่างทำให้การบริการแต่ละขั้นตอนอาจทำได้ล่าช้า

(3) ขั้นตอนในการออกใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จรวดเร็วได้ในเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากต้องส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องร่วมตรวจสอบก่อน

(4) ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความล่าช้า ขาดความคล่องตัว ทำให้การบริการล่าช้ากว่าที่กำหนด

(5) ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

(6) ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(7) แบบฟอร์มการให้บริการเข้าใจยาก

(8) การให้บริการนอกสถานที่น้อยเกินไปเพราะจำนวนหมู่บ้านในเขต

รับผิดชอบมีมาก

4) ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่พบคือ

(1) ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวก

(2) สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน การจัดสถานที่ไม่สะดวกต่อผู้รับบริการ มีพื้นที่ในการให้บริการน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

(3) เก้าอี้สำหรับนั่งรอไม่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ ในบางกรณีจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้เกิดการแออัด

(4) ป้ายแนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน ผังการบริการและตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ไม่มีการจัดทำป้ายแผนผังแสดงจุดให้บริการที่เห็นและเข้าใจอย่างชัดเจน เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการต้องเสียเวลาในการสอบถาม เนื่องจากไม่มีเคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์

(5) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

(6) ห้องน้ำไม่สะอาด มีน้ำขังบริเวณพื้นห้องน้ำ และเวลาการประชุมจำนวนมากห้องน้ำไม่เพียงพอแก่การบริการ

(7) จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

(8) การวางสิ่งของและเอกสารต่างๆของบริเวณสำนักงาน การจัดสถานที่ทำงานไม่ค่อยเป็นระเบียบทำให้ดูคับแคบ

(9) ไม่มีเอกสารสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอรับบริการ

4.2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วยปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ ปัญหาด้านอาคารสถานที่ โดยสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าว ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.3 ถึงตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค ด้านบุคลากร

ปัญหาการให้บริการประชาชน	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1.จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ	(61) 15.8	(94) 24.3	(164) 42.4	(44) 11.4	(24) 6.2	(387) 100	3.32	1.07	ปานกลาง
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจและ	(62) 16.0	(100) 25.8	(151) 39.0	(50) 12.9	(24) 6.2	(387) 100	3.33	1.08	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัญหาการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับปัญหา						รวม	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)				
ประสพการณ์ เกี่ยวกับระเบียบ และกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ										
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วย ความล่าช้า	(52) 13.4	(72) 18.6	(162) 41.9	(69) 17.8	(32) 8.3	(387) 100	3.11	1.11	ปานกลาง	
4.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ขาดความ กระตือรือร้นใน การให้บริการ										
4.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	(66) 17.1	(76) 19.6	(132) 34.1	(76) 19.6	(37) 9.6	(387) 100	3.15	1.20	ปานกลาง	
5.เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการพูดจา ไม่สุภาพ แสดง กิริยาไม่ เหมาะสม										
5.เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการพูดจา ไม่สุภาพ แสดง กิริยาไม่ เหมาะสม	(46) 11.9	(55) 14.2	(117) 30.2	(75) 19.4	(94) 24.3	(387) 100	2.70	1.30	ปานกลาง	
6.เมื่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คน										
6.เมื่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คน	(55) 14.2	(67) 17.3	(132) 34.1	(67) 17.3	(66) 17.1	(387) 100	2.94	1.26	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัญหาการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับปัญหา						รวม	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)				
อื่นที่สามารถ ให้บริการแทน กันได้										
7.เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการให้ คำอธิบาย ชี้แจง ข้อสงสัย ให้ คำแนะนำที่ วทวนเข้าใจยาก	(45) 11.6	(59) 15.2	(148) 38.2	(72) 18.6	(63) 16.3	(387) 100	2.87	1.20	ปานกลาง	
8.เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการไม่มี ความเสมอภาค ในการให้บริการ	(57) 14.7	(64) 16.5	(125) 32.3	(70) 18.1	(71) 18.3	(387) 100	2.91	1.29	ปานกลาง	
9.เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการไม่ให้ ความสำคัญกับ ประชาชน ผู้รับบริการ	(63) 16.3	(67) 17.3	(114) 29.5	(76) 19.6	(67) 17.3	(387) 100	2.96	1.31	ปานกลาง	
10.เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการขาด ความชัดเจนใน การชี้แจงและ	(56) 14.5	(82) 21.2	(113) 29.2	(82) 21.2	(56) 14.0	(387) 100	3.01	1.25	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัญหาการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับปัญหา						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
แนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ									
11.เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการไม่มี ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่มี การเรียกรับ ผลประโยชน์ หรือค่าตอบแทน ในทางมิชอบ	(64)	(47)	(84)	(99)	(93)	(387)			
	16.5	12.1	21.7	25.6	24.0	100	2.72	1.39	ปานกลาง
รวม							3.00	0.95	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่เกี่ยวข้องกับด้านบุคลากร ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมาคือจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.32) นอกจากนี้พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความล่าช้า(ค่าเฉลี่ย 3.11) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.01) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่ให้ความสำคัญกับ

ประชาชนผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.96) และเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่สามารถให้บริการแทนกันได้(ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านวัสดุอุปกรณ์

ปัญหาการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับปัญหา					รวม (n)	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)				
1.วัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ใน การปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ	(70) 18.1	(84) 21.7	(153) 39.5	(56) 14.5	(24) 6.2	(387) 100	3.31	1.11	ปานกลาง
2.วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติ งานไม่มีคุณภาพ	(60) 15.5	(76) 19.6	(158) 40.8	(61) 15.8	(32) 8.3	(387) 100	3.18	1.13	ปานกลาง
3.การจัดเตรียม วัสดุอุปกรณ์ สำนักงานที่ จำเป็นไม่ เพียงพอ	(55) 14.2	(91) 23.5	(147) 38.0	(65) 16.8	(29) 7.5	(387) 100	3.20	1.11	ปานกลาง
4.ไม่มีเอกสาร หรือแผ่นพับ แนะนำเกี่ยวกับ การให้บริการ	(68) 17.6	(99) 25.6	(130) 33.6	(64) 16.5	(26) 6.7	(387) 100	3.31	1.14	ปานกลาง
5.การให้บริการ เครื่องถ่าย	(78) 20.2	(104) 26.9	(118) 30.5	(62) 16.0	(25) 6.5	(387) 100	3.38	1.16	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัญหาการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับปัญหา					รวม (n)	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)				
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
เอกสารไม่ เพียงพอ									
6. ไม่มีการ ให้บริการสืบค้น ข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ต	(62)	(83)	(143)	(69)	(30)	(387)			
	16.0	21.4	37.0	17.8	7.8	100	3.20	1.14	ปานกลาง
7. ไม่มีโทรศัพท์ สาธารณะ ให้บริการแก่ผู้มา รับบริการ									
	(92)	(90)	(107)	(62)	(36)	(387)			
	23.8	23.3	27.6	16.0	9.3	100	3.36	1.26	ปานกลาง
รวม							3.28	0.93	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่เกี่ยวข้องกับด้านวัสดุอุปกรณ์ ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาคือไม่มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) นอกจากนี้พบว่าไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) และวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.31) การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และไม่มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัญหาการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับปัญหา					รวม (n)	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา	
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย					
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด					
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)					
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)				
1.เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการไม่ให้ คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการขอรับ บริการ	(67)	(73)	(149)	(62)	(36)	(387)	100	3.19	1.17	ปานกลาง
2.การ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอน การขอรับบริการ ไม่เพียงพอหรือไม่ มีความชัดเจน	(54)	(79)	(153)	(60)	(41)	(387)	100	3.12	1.15	ปานกลาง
3.การให้บริการ นอกสถานที่ไม่ เพียงพอ	(58)	(61)	(154)	(66)	(48)	(387)	100	3.04	1.19	ปานกลาง
4.ไม่มีการจัดทำ แบบสำรวจความ พึงพอใจต่อการ ให้บริการ	(52)	(76)	(131)	(79)	(49)	(387)	100	3.01	1.20	ปานกลาง
5.ระยะเวลาการ ให้บริการจริงล่าช้า เกินระยะเวลาที่	(51)	(70)	(135)	(73)	(58)	(387)	100	2.96	1.22	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัญหาการให้บริการประชาชน	ระดับปัญหา					รวม (n)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)				
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
ประกาศไว้									
6.แบบฟอร์มการบริการกรอกยาก	(65)	(67)	(139)	(65)	(51)	(387)			
เข้าใจยาก ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มไม่ชัดเจน	16.8	17.3	35.9	16.8	13.2	100	3.08	1.24	ปานกลาง
7.ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ซับซ้อน ขาดความคล่องตัว									
	(71)	(58)	(128)	(80)	(50)	(387)			
	18.3	15.0	33.1	20.7	12.9	100	3.05	1.27	ปานกลาง
รวม							3.06	0.97	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่เกี่ยวข้องกับด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.19) รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการไม่เพียงพอหรือไม่มีความชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 3.12) นอกจากนี้พบว่าแบบฟอร์มการบริการกรอกยาก เข้าใจยาก ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.08) ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ซับซ้อน ขาดความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย

3.05) ระยะเวลาการให้บริการจริงล่าช้าเกินระยะเวลาที่ประกาศไว้(ค่าเฉลี่ย2.96) และ ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านอาคารสถานที่

ปัญหาการให้บริการประชาชน	ระดับปัญหา					รวม (n)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)				
1.สถานที่ให้บริการ คับแคบ	(62) 16.0	(50) 12.9	(151) 39.0	(70) 18.1	(54) 14.0	(387) 100	2.99	1.23	ปานกลาง
2.สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	(53) 13.7	(58) 15.0	(147) 38.0	(72) 18.6	(57) 14.7	(387) 100	2.94	1.21	ปานกลาง
3.ห้องน้ำไม่สะอาด	(73) 18.9	(66) 17.1	(155) 40.1	(65) 16.8	(28) 7.2	(387) 100	3.24	1.15	ปานกลาง
4.ห้องน้ำมีไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ	(71) 18.3	(71) 18.3	(137) 35.4	(79) 20.4	(29) 7.5	(387) 100	3.20	1.18	ปานกลาง
5.ที่นั่งคอยรับบริการไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ	(68) 17.6	(74) 19.1	(121) 31.3	(85) 22.0	(39) 10.1	(387) 100	3.12	1.23	ปานกลาง
6.จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ	(63) 16.3	(85) 22.0	(135) 34.9	(67) 17.3	(37) 9.6	(387) 100	3.18	1.18	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัญหาการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับปัญหา					รวม (n)	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)				
7. ไม่มีป้าย อธิบาย แผนผัง ขั้นตอน กระบวนการ จุดขอรับ บริการหรือมี แต่ไม่ชัดเจน	(67) 17.3	(68) 17.6	(150) 38.8	(71) 18.3	(31) 8.0	(387) 100	3.18	1.16	ปานกลาง
8. สถานที่ ให้บริการ ไม่สะอาด	(56) 14.5	(67) 17.3	(148) 38.2	(77) 19.9	(39) 10.1	(387) 100	3.06	1.16	ปานกลาง
9. การจัด สถานที่ไม่มี ความเป็น ระเบียบ ไม่สะดวกต่อ การรับบริการ	(50) 12.9	(51) 13.2	(157) 40.6	(92) 23.8	(37) 9.6	(387) 100	2.96	1.13	ปานกลาง
10. ไม่มี หนังสือหรือ สิ่งพิมพ์ให้ อ่านขณะ นั่งรอ	(63) 16.3	(68) 17.6	(127) 32.8	(91) 23.5	(38) 9.8	(387) 100	3.07	1.21	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัญหาการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับปัญหา						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
11. ไม่มี ห้องน้ำ สำหรับ ผู้สูงอายุและ ผู้พิการ	(94) 24.3	(82) 21.2	(96) 24.8	(72) 18.6	(43) 11.1	(387) 100	3.29	1.32	ปานกลาง
รวม							3.11	0.91	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่เกี่ยวข้องกับด้านอาคารสถานที่ ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือ ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมาคือห้องน้ำไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.24) นอกจากนี้พบว่าห้องน้ำไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ที่นั่งคอยรับบริการไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.12) และไม่มีหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได
อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามปัญหาในการบริการ
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ทั้ง 4 ด้าน

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ปัญหาด้านบุคลากร	3.00	0.95
ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์	3.28	0.93
ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.06	0.97
ปัญหาด้านอาคารสถานที่	3.11	0.91
รวมเฉลี่ย	3.11	0.79

สรุปผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.11) และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักใดระดับปัญหาสูงสุดคือปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมาคือปัญหาด้านอาคารสถานที่(ค่าเฉลี่ย 3.11) ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับและปัญหาน้อยที่สุดคือปัญหาด้านบุคลากร(ค่าเฉลี่ย 3.00) ปรากฏตามตารางที่ 4.7 และผลการวิเคราะห์รายละเอียดปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าวได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.3 ถึงตารางที่ 4.6

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

4.3.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ในแต่ละด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่า

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดควร
ดำเนินการดังนี้

(1) ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนให้เพียงพอ
กับภารกิจและปริมาณงานตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน

(2) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนได้เข้ารับ
การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และเข้าใจข้อระเบียบ กฎหมายต่างๆที่ออกมาใหม่ เพื่อให้
สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ กฎหมายกำหนดไว้

(3) ควรมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการให้
สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้ในหลายหน้าที่ ให้มีความรู้
และความสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่องานใดงานหนึ่งมีประชาชนมารับบริการมาก
เจ้าหน้าที่งานอื่นก็จะสามารถช่วยรับบริการได้

(4) ควรจัดให้มีฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการเพื่อเสริมสร้าง
ทัศนคติ จิตสำนึก วัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีด้านการบริการประชาชน

(5) ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการให้เหมาะสมกับงาน โดยให้
เจ้าหน้าที่ที่มีใจรักบริการและมีความสามารถในการสื่อสารกับประชาชนได้ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้านการ
ให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ดียิ่งขึ้นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดี
ต่อองค์การ

(6) ควรให้ผู้รับผิดชอบในการให้บริการได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้ทัน
กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่ง ให้
คนที่มีความรู้และปฏิบัติงานเก่งคอยสอนและแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับ
ความรู้และวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการวิเคราะห์
จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าว
ว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได
ควรดำเนินการดังนี้

(1) ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการ
ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์
โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

(2) ควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ
อย่างเพียงพอ

(3) ควรมีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ

(4) ควรจัดให้มีตู้เก็บเอกสาร เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยเก็บเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย

(5) ควรจัดสรรงบประมาณในการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษาซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และต้องจัดให้มีการตรวจสอบสภาพความพร้อมดูแล ซ่อมแซมอยู่ตลอดเวลา

3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดควรดำเนินการดังนี้

(1) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการ และจัดให้มีขั้นตอนที่ชัดเจนและควรแนะนำให้จนจบกระบวนการ

(2) ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นสำหรับติดต่อและค่าธรรมเนียม โดยประชาสัมพันธ์ผ่านป้าย การชี้แจงทางเสียงตามสายหรือวิทยุชุมชน และการฝึกอบรม เป็นต้น

(3) ควรจัดทำคู่มือการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจนว่าจะเสร็จภายในกี่วันที่ชั่วโมงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการ

(4) ควรมีการดำเนินการลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น

(5) ควรมีการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและมีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชนตลอดจนปัญหาในการให้บริการและความต้องการของประชาชนและความต้องการของประชาชน

(6) ควรจัดให้มีการให้บริการนอกสถานที่

(7) ควรจัดทำตัวอย่างกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย

(8) ควรจัดจัดให้เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลและแก้ไขปัญหาต่างๆให้กับประชาชนในขณะที่มาติดต่อ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มารับบริการ

4) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการประชาชนพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่า

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัลได
ควรดำเนินการดังนี้

- (1) ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้
สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ
- (2) ควรจัดให้สำนักงานภายในอาคารและปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงานให้
มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบและพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) ควรจัดสถานที่ให้มีความเป็นสัดส่วน มีแผนผังช่องทางการให้บริการ
ที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการมารับบริการของประชาชน
- (4) ควรจัดทำป้ายบอกทาง แผนผัง ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้มา
รับบริการมาติดต่อได้ถูกต้องและพึงพอใจ
- (5) ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขณะรอคอยรับบริการ
เช่น ที่พักรอ หนังสือพิมพ์หรือสื่อสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ น้ำดื่มสะอาด มีทางขึ้นของผู้พิการ
และผู้สูงอายุ ช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับผู้หญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ
- (6) ควรมีสถานที่นั่งรอทั้งด้านในอาคารและด้านนอกอาคารให้เพียงพอ
- (7) ควรจัดให้มีที่จอดรถที่สะดวกและให้เพียงพอต่อการรับบริการ
- (8) ควรเพิ่มพื้นที่สีเขียว เพิ่มต้นไม้ประดับตกแต่งทั้งในและสำนักงานให้ร่ม
รื่น น่าอยู่ น่าทำงาน

4.3.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อแนว
ทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบัลได ในแต่ละด้าน ซึ่ง
ประกอบด้วยด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ โดย
สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์แนวทางการ
พัฒนาในแต่ละด้านดังกล่าว ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.8 ถึงตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านบุคลากร

แนวทางการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
พัฒนาการให้บริการประชาชน	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			ความเห็นด้วย
1.ส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ด้านการบริการ และอื่นๆ	(101) 26.1	(109) 28.2	(134) 34.6	(30) 7.8	(13) 3.4	(387) 100	3.66	1.05	มาก
2.จัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน	(102) 26.4	(112) 28.9	(131) 33.9	(25) 6.5	(17) 4.4	(387) 100	3.66	1.07	มาก
3.สร้างวัฒนธรรมและค่านิยมในการ	(101) 26.1	(105) 27.1	(131) 33.9	(34) 8.8	(16) 4.1	(387) 100	3.62	1.09	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

แนวทางการ พัฒนาการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก ที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อย ที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
ให้บริการ ประชาชนให้เกิด ความพึงพอใจ									
4.มีการหมุนเวียน สับเปลี่ยน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเพื่อให้ สามารถปฏิบัติ หน้าที่แทนกันได้	(86)	(119)	(123)	(42)	(17)	(387)			
	22.2	30.7	31.8	10.9	4.4	100	3.56	1.08	มาก
5.มีการประเมินผล การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ โดย ประชาชน ผู้รับบริการเป็นผู้ ประเมิน	(85)	(110)	(132)	(34)	(26)	(387)			
	22.0	28.4	34.1	8.8	6.7	100	3.50	1.23	มาก
รวม							3.60	0.91	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโคกที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการพัฒนาด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุดคือส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายด้านการบริการและอื่นๆและจัดฝึกอบรม

ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรม ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66 เท่ากัน) รองลงมาคือสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมในการให้บริการ ประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ(ค่าเฉลี่ย 3.62) มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้(ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านวัสดุอุปกรณ์

แนวทางการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
ประชาชน	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			ความเห็นด้วย
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1.ควรมีวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการรองรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	(93)	(120)	(141)	(20)	(13)	(387)			
	24.0	31.0	36.4	5.2	3.4	100	3.67	1.00	มาก
2.วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	(83)	(149)	(117)	(27)	(11)	(387)			
	21.4	38.5	30.2	7.0	2.8	100	3.69	0.98	มาก
3.ควรตัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ	(95)	(131)	(127)	(21)	(13)	(387)			
	24.5	33.9	32.8	5.4	4.4	100	3.71	1.01	มาก
4.ควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์	(96)	(124)	(128)	(29)	(10)	(387)			
	24.8	32.0	33.1	7.5	2.6	100	3.69	1.01	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ									
5.ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ	(107)	(126)	(118)	(22)	(14)	(387)			
	27.6	32.6	30.5	5.7	3.6	100	3.75	1.04	มาก
รวม							3.70	0.84	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่เกี่ยวข้องกับด้านวัสดุอุปกรณ์ ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุดคือควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือควรตัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.71) นอกจากนี้พบว่าควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอและวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69 เท่ากัน) และควรมีวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการรองรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ด้านขั้นตอนการให้บริการ

แนวทางการ พัฒนาการให้บริการ ประชาชน	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1.ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการทางสื่อ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น สถานีวิทยุ หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เป็นต้น	(107)	(107)	(121)	(37)	(15)	(387)			
	27.6	27.6	31.3	9.6	3.9	100	3.66	1.10	มาก
2.ควรจัดทำประกาศ ขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการให้ ชัดเจน	(103)	(131)	(112)	(28)	(13)	(387)			
	26.6	33.9	28.9	7.2	3.4	100	3.73	1.04	มาก
3.ควรมีเว็บไซต์เพื่อ บริการรับฟังความ คิดเห็นและ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการ ให้บริการ	(91)	(123)	(119)	(31)	(23)	(387)			
	23.5	31.8	30.7	8.0	5.9	100	3.59	1.11	มาก
4.ควรจัดให้มีที่กีด บัตรคิวในการรับ	(104)	(99)	(117)	(45)	(22)	(387)			
	26.9	25.6	30.2	11.6	5.7	100	3.56	1.17	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็นด้วย						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม									
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)									
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)									
บริการ															
5.ควรจัดให้มีบริการนอกสถานที่	(103)	(128)	(120)	(18)	(18)	(387)	26.6	33.1	31.0	4.7	4.7	100	3.72	1.05	มาก
6.จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย	(123)	(127)	(95)	(25)	(17)	(387)	31.8	32.8	24.5	6.5	4.4	100	3.81	1.09	มาก
รวม							3.68	0.87							มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่เกี่ยวข้องกับด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุดคือจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือควรจัดทำประกาศขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการให้ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 3.73) นอกจากนี้พบว่าควรจัดให้มีบริการนอกสถานที่(ค่าเฉลี่ย 3.72)ดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น สถานีวิทยุ หอ กระชายข่าว เว็บไซต์ เป็นต้น(ค่าเฉลี่ย 3.66) ควรมีเว็บไซต์เพื่อบริการรับฟังความคิดเห็นและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.59) และควรจัดให้มีที่กวดบัตรคิวในการรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค ด้านอาคารสถานที่

แนวทางการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1.ควรจัดให้มีป้ายบอก ทาง แผนผัง ช่อง ทางการให้บริการที่ ชัดเจน เพื่อความ สะดวกในการมารับ บริการ	(124)	(117)	(110)	(19)	(17)	(387)	3.81	1.08	มาก
2.ควรจัดสถานที่ ให้บริการที่มีความ สะดวกและมีความ เป็นสัดส่วน	(117)	(125)	(113)	(21)	(11)	(387)	3.82	1.02	มาก
3.ควรจัดให้มีสถานที่ จอดรถให้เพียงพอ และสะดวกต่อการรับ บริการ	(115)	(110)	(125)	(21)	(16)	(387)	3.74	1.07	มาก
4.การจัดสถานที่และ อุปกรณ์สำนักงานให้ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	(107)	(147)	(103)	(26)	(4)	(387)	3.84	0.94	มาก
5.ควรจัดให้มีห้องน้ำ อย่างเพียงพอ สะอาด	(108)	(146)	(99)	(23)	(11)	(387)	3.82	1.00	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
และถูกสุขลักษณะ									
อนามัย									
6.ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย	(120)	(127)	(109)	(23)	(8)	(387)			
	31.0	32.8	28.2	5.9	2.1	100	3.85	1.00	มาก
7.ควรจัดช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ	(132)	(109)	(106)	(25)	(15)	(387)			
	34.1	28.2	27.4	6.5	3.9	100	3.82	1.09	มาก
8.จัดหนังสือหรือสื่อสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ	(112)	(123)	(102)	(28)	(22)	(387)			
	28.9	31.8	26.4	7.2	5.7	100	3.71	1.13	มาก
รวม							3.80	0.85	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดที่เกี่ยวข้องกับด้านอาคารสถานที่ ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการพัฒนาด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุดคือควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือการจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานให้มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) นอกจากนี้พบว่าควรจัดสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกและมีความเป็นสัดส่วน ควรจัดให้มีห้องนั่งรออย่างเพียงพอ สะอาด และถูกสุขลักษณะ อนามัย และควรจัดช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย

3.82) ควรจัดให้มีป้ายบอกทาง แผ่นผัง ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอและสะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และจัดหนังสือหรือสื่อสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ทั้ง 4 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
การพัฒนาด้านบุคลากร	3.60	0.91
การพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์	3.70	0.84
การพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.68	0.87
การพัฒนาด้านอาคารสถานที่	3.80	0.85
รวมเฉลี่ย	3.70	0.74

สรุปผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.70) และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดควรพัฒนาสูงสุดคือการพัฒนาด้านอาคารสถานที่(ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือควรพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.70) ควรพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.68) และแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนเห็นควรน้อยที่สุดคือด้านบุคลากร(ค่าเฉลี่ย 3.60) ปรากฏตามตารางที่ 4.12 และผลการวิเคราะห์รายละเอียดแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนในแต่ละด้านดังกล่าวได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.8 ถึงตารางที่ 4.11

4.4 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 387 ชุด ได้รับกลับคืนครบตามจำนวน

ในแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ มีคำถามปลายเปิด 2 ข้อ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 18 คน จาก 387 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ มีดังนี้

4.4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอื่นๆ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ประชาชนผู้มารับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานจ้างพูดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการ ไม่มีสัมมาคารวะกับผู้สูงอายุและผู้มารับบริการ ไม่รู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง ไม่มีที่นั่งพักรอรับบริการ เครื่องมือเครื่องใช้ในให้บริการยังไม่เพียงพอและห้องน้ำไม่ได้มาตรฐาน ไม่สะอาดและมีน้ำขัง

4.4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านอื่นๆในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ประชาชนผู้มารับบริการให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดสถานที่ไม่ว่าจะเป็นอาคารหรือบริเวณภายนอกให้เป็นระเบียบ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถหรือที่รองรับขยะมูลฝอยต่างๆ ควรจัดให้มีผู้ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำ ห้องส้วม การส่งหนังสือเชิญให้ผู้นำชุมชนร่วมประชุมควรส่งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ให้มากขึ้น ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สะอาด ควรจัดห้องประชุมให้ดีขึ้นเพราะถ้ามีการประชุมคนมากๆจะแออัด ควรให้มีห้องน้ำเพิ่มขึ้นอย่างน้อยมากกว่า 5 ห้อง เพราะเวลาจัดกิจกรรมต่างๆ ห้องน้ำไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ควรจัดสถานที่ให้สะอาด มีพัดลมให้เพียงพอ ควรให้บริการด้วยหลักธรรมาภิบาลในการบริการ ประชาชนจัดเจ้าหน้าที่บริการอำนวยความสะดวกโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และมีการจัดทำแบบประเมินความคิดเห็นของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกหลังคาเรือนที่อยู่จริงในพื้นที่ ควรจัดทำห้องน้ำผู้พิการ ผู้สูงอายุ และช่องทางพิเศษ ทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการ ควรจัดสถานที่สำหรับพื้นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ทุกคนควรพูดจาให้ไพเราะ ควรพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ อยากให้ใส่ใจประชาชนผู้มารับบริการมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์” ผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์
- 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

- 1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - (1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 23 คน
 - (2) ประชาชนผู้มารับบริการในด้านต่างๆ ทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 11,987 คน
- 2) กลุ่มตัวอย่าง ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ
 - (1) ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 23 คน โดยถือว่าเป็นประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

(2) ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้มาจากการคัดเลือกจากประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 387 คน

3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาดำรงและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วออกแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

(1) แบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได แบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นคำถามปลายเปิด

(2) แบบสอบถาม ใช้สำหรับสอบถามประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ เป็นแบบสอบถามที่มีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

4) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ผู้ศึกษาได้แจกแบบสัมภาษณ์ออกไปจำนวนจำนวน 23 ชุด ซึ่งเท่ากับกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2556 ถึงวันที่ 20 เมษายน 2556 และสามารถเก็บแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์มาได้ จำนวน 23 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสัมภาษณ์ที่แจกออกไป

(2) ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามออกไปจำนวนจำนวน 387 ชุด ซึ่งเท่ากับกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 11 เมษายน 2556 ถึงวันที่ 20 เมษายน 2556 และสามารถเก็บแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์มาได้ จำนวน 387 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสัมภาษณ์ที่แจกออกไป

5) การวิเคราะห์ ข้อมูลและแปลผล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการคำนวณค่าทางสถิติ ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นจึงทำการแปลผลข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าทางสถิติ สุดท้ายเป็นการนำข้อมูลที่ได้มาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตารางประกอบตามความเหมาะสม

1.3 สรุปผลการวิจัย

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่

รับผิดชอบให้บริการประชาชน และกลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ จึงได้นำเสนอผลการวิจัยข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม โดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ข้อ คือ

1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

(1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำนวน 23 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.2 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.6 ด้านวุฒิการศึกษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ใช้วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.8 ประสบการณ์หรืออายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.2 และตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้าง คิดเป็นร้อยละ 47.8

(2) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 387 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.2 ด้านวุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.1 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 69.0 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0

2) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ มีดังนี้

(1) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้บริการและประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาด้านบริการประชาชน ได้ดังนี้

ก.ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโคมีความเห็นว่าปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจหน้าที่จำนวนมาก แต่ไม่มีบุคลากรให้บริการในตำแหน่งต่างๆที่ต้องให้บริการประชาชนตามกรอบโครงสร้างอัตรากำลังได้ครบ ในการปฏิบัติงานจริงจึงต้องมีการปฏิบัติหน้าที่แทน ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นและการทำงานไม่ตรงตามตำแหน่ง ความรู้ความสามารถยังไม่เพียงพอ ทำให้การบริการประชาชนด้านต่างๆ เกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แต่การปฏิบัติงานยังคงทำตามความเคยชินหรือได้รู้มา ใช้การเรียนรู้จากคนเก่าๆที่เคยปฏิบัติมาก่อน ในบางครั้งเจ้าหน้าที่เข้าใจระเบียบ กฎหมายที่ต่างกัน ทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้า เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถให้บริการแทนกันได้และประชาชนผู้รับบริการที่

เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านบุคลากรค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจและ ประสิทธิภาพ เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทาง เดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบักไค

ข.ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไคมีความเห็นว่าปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สำคัญคือเครื่องถ่ายเอกสาร ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการ ประชาชน เครื่องที่ใช้ปัจจุบันเกิดการชำรุดบ่อยๆ ทำให้การบริการประชาชนไม่สะดวก รวดเร็ว เท่าที่ควร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ วัสดุคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานปัจจุบันเป็นเครื่องรุ่นเก่า ล้าสมัย การประมวลผลช้าและเมื่อมีปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไข ปัญหาได้ทันท่วงที เนื่องจากไม่มีความรู้เฉพาะทาง ขาดคู่มือเอกสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่ เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ยากแก่การค้นหา และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาของการบริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือการให้บริการ เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไค

ค.ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการ ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไคมีความเห็นว่าปัญหาด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ที่สำคัญคือขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการและ ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบการยื่นคำขอ และ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสน ประชาชนผู้มารับ บริการไม่เข้าใจในระเบียบ กระบวนและวิธีการปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะได้รับการ แบ่งงานในการปฏิบัติงานหลายอย่างทำให้การบริการแต่ละขั้นตอนอาจทำได้ล่าช้า ขั้นตอนในการ ออกใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จรวดเร็วได้ในเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากต้องส่งให้ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องร่วมตรวจสอบก่อน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ คิดเห็นต่อปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษา กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได

ง.ปัญหาด้านอาคารสถานที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าปัญหาด้านอาคารสถานที่ที่สำคัญคือไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวก สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน การจัดสถานที่ไม่สะดวกต่อผู้รับบริการ มีพื้นที่ในการให้บริการน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน เก้าอี้สำหรับนั่งรอไม่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ ในบางกรณีจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้เกิดการแออัด และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัญหาในการให้บริการประชาชนในภาพรวม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่าระดับปัญหาในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) หากพิจารณาเป็นรายด้านระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมาคือปัญหาด้านอาคารสถานที่(ค่าเฉลี่ย 3.11) ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับและปัญหาน้อยที่สุดคือปัญหาด้านบุคลากร(ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

3) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ได้ดังนี้

(1) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้บริการและประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนได้ดังนี้

ก.แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรที่สำคัญคือ ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนให้เพียงพอกับภารกิจและปริมาณงานตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน ควร

ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และเข้าใจข้อระเบียบ กฎหมายต่างๆที่ออกมาใหม่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ กฎหมายกำหนดไว้ และควรมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้ในหลายหน้าที่ ให้มีความรู้และความสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่องานใดงานหนึ่งมีประชาชนมารับบริการมากเจ้าหน้าที่งานอื่นก็จะสามารถช่วยรับบริการได้ และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ด้านการบริการและอื่นๆและจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได

ข.แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เกี่ยวกับด้านวัสดุอุปกรณ์
พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สำคัญคือควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น ควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ และควรมีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได

ค.แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการ
พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่สำคัญคือควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการ

และจัดให้มีขั้นตอนที่ชัดเจนและควรแนะนำให้จับกระบวนการ ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นสำหรับติดต่อและค่าธรรมเนียม โดยประชาสัมพันธ์ผ่านพับ การชี้แจงทางเสียงตามสายหรือวิทยุชุมชน และการฝึกอบรม เป็นต้น และควรจัดทำคู่มือการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจนว่าจะเสร็จภายในกี่วันกี่ชั่วโมง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการ ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ คือจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได

ง.แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญคือควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ควรจัดให้สำนักงานภายในอาคารและปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบและพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และควรจัดสถานที่ให้มีความเป็นสัดส่วน มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการมารับบริการของประชาชน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนในภาพรวม จำแนกตามแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน ภาพรวมพบว่าความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.70) หากพิจารณาเป็นรายด้านระดับค่าเฉลี่ยของแนวทางการพัฒนาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรพัฒนาสูงสุดคือการพัฒนาด้านอาคารสถานที่(ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือด้านวัสดุอุปกรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.70) ด้านขั้นตอนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.68) และแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนเห็นควรน้อยที่สุดคือด้านบุคลากร(ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

4) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
เพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

- (1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอื่นๆ ในการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ประชาชนผู้มารับบริการให้
ข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานจ้างพุดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการ ไม่มีสัมมา
คารวะกับผู้สูงอายุและผู้มารับบริการ ไม่รู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง ไม่มีที่นั่งพักรอรับบริการ
เครื่องมือเครื่องใช้ในให้บริการยังไม่เพียงพอและห้องน้ำไม่ได้มาตรฐาน ไม่สะอาดและมีน้ำขัง
- (2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านอื่นๆ ในการให้บริการ
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ประชาชนผู้มา
รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดสถานที่ไม่ว่าจะเป็นอาคารหรือบริเวณภายนอกให้เป็นระเบียบ
ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถหรือที่รองรับขยะมูลฝอยต่างๆ ควรจัดให้มีผู้ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำ
ห้องส้วม การส่งหนังสือเชิญให้ผู้นำชุมชนร่วมประชุมควรส่งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ควรมีการ
ให้บริการนอกสถานที่ให้มากขึ้น ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ควร
ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สะอาด ควรจัดห้องประชุมให้ดีขึ้นเพราะถ้ามีการประชุมคนมากๆ จะ
แออัด ควรให้มีห้องน้ำเพิ่มขึ้นอย่างน้อยมากกว่า 5 ห้อง เพราะเวลาที่มีจัดกิจกรรมต่างๆ ห้องน้ำไม่
เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ควรจัดสถานที่ให้สะอาด มีพัดลมให้เพียงพอ ควรให้บริการด้วยหลัก
ธรรมาภิบาลในการบริการประชาชนจัดเจ้าหน้าที่บริการอำนวยความสะดวกโดยไม่เลือกปฏิบัติ
รวดเร็ว และมีการจัดทำแบบประเมินความคิดเห็นของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้
ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกหลังคาเรือนที่อยู่จริงในพื้นที่ ควรจัดทำห้องน้ำผู้พิการ ผู้สูงอายุ และ
ช่องทางพิเศษ ทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการ ควรจัดสถานที่สำหรับพื้นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่
ชัดเจน เจ้าหน้าที่ทุกคนควรพุดจาให้ไพเราะ ควรพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ
เจ้าหน้าที่ต้องสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ อยากให้ใส่ใจประชาชนผู้มาใช้บริการมากขึ้น

2. อภิปรายผล

การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาขอสรุปผลประเด็นที่
ควรนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 ปัญหาการให้บริการประชาชน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหารายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากร โดยในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียด คือ

(1) ปัญหาด้านบุคลากร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจหน้าที่จำนวนมาก แต่ไม่มีบุคลากรให้บริการในตำแหน่งต่างๆที่ต้องให้บริการประชาชนตามกรอบโครงสร้างอัตรากำลังได้ครบ ในการปฏิบัติงานจริงจึงต้องมีการปฏิบัติหน้าที่แทน ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นและการทำงานไม่ตรงตามตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถยังไม่เพียงพอ ทำให้การบริการประชาชนด้านต่างๆ เกิดความล่าช้า และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านบุคลากรค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยามะปลูก(2552)ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญด้านบุคลากรพบว่าปัญหาคือเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนพาณิชย์

(2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สำคัญคือเครื่องถ่ายเอกสาร ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาของการบริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของภูษวรรณ เชื้อนทา(2552)ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” ที่พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายที่สำคัญของปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่พบว่า การให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ

(3) ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการที่สำคัญคือขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการและขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการเอกสารประกอบการยื่นคำขอ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาของการบริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) ที่ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” ที่พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้แก่ขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และนิภาวรรณ หายทุกข์(2550)ที่ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา” ที่พบว่า ปัญหาในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีไม่ค่อยชัดเจนเท่าที่ควร และอาคารสถานที่คับแคบและมีพื้นที่ในการรับชำระภาษีน้อยและมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีแต่ไม่ชัดเจน มีขนาดเล็กมองเห็นไม่ชัดเจน

(4) ปัญหาด้านอาคารสถานที่

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าปัญหาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญคือไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้

ผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวก และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยามะปลูก(2552)ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่า ปัญหาด้านอาคารสถานที่ที่สำคัญคือสถานที่ให้บริการคับแคบ และได้เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญด้านอาคารสถานที่คือควรจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ ไว้บริการประชาชน รวมทั้งควรมหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม และแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)(2547 : 17) ที่ได้รวบรวมวิธีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนคือหน่วยงานของรัฐจะต้องจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยขจัดปัญหา อุปสรรคที่เป็นเหตุที่ทำให้เพิ่มภาระหรือสร้างความยุ่งยากให้กับประชาชนเกินสมควร อาจดำเนินการจัดช่องทางพิเศษสำหรับสตรีมีครรภ์ คนชรา พระภิกษุ คนพิการ เป็นต้น

2.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน

จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนแนวทางการพัฒนารายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ แนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร โดยในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายรายละเอียดแต่ละด้านพอสังเขป ดังนี้

(1) แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรที่สำคัญคือ ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนให้เพียงพอกับภารกิจและปริมาณงานตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการให้เข้ารับการศึกษาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายด้านการบริการและอื่นๆ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาวรรณ หายทุกข์(2550)ที่ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา” ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร เทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลเข้าร่วมการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญในการจัดเก็บภาษีและเข้าร่วมฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษี และสายสมร ยานะปลูก (2552)ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านบุคลากรคือควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเข้าใจข้อระเบียบกฎหมายต่างๆที่ออกมาใหม่

(2) แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโคมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สำคัญคือควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโค อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยานะปลูก(2552)ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่พบว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านวัสดุอุปกรณ์คือควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้สำหรับบริการประชาชนโดยเฉพาะ

(3) แนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโคมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่สำคัญคือควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ

การให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการ และจัดให้มีขั้นตอนที่ชัดเจน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยามะปลูก(2552)ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่พบว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านขั้นตอน/กระบวนการคือควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการและควรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ

(4) แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักไดมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญคือควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์คือควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสมร ยามะปลูก(2552)ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญด้านอาคารสถานที่คือควรจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ ใ้บริการประชาชน รวมทั้งควรมีสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม และ นิภาวรรณ หายทุกข์(2550)ที่ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา” ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ควรมีการขยายสถานที่ในการเสียภาษีให้มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

2.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิจัยที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่างสามารถอภิปราย พอสังเขปได้ดังนี้คือควรจัดให้มีการให้บริการนอกสถานที่ให้มากขึ้น ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ควรให้บริการด้วยหลักธรรมาภิบาลในการบริการ ประชาชนจัดเจ้าหน้าที่บริการอำนวยความสะดวกโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และมีการจัดทำแบบประเมินความคิดเห็นของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกหลังคาเรือนที่อยู่จริงในพื้นที่ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) (2547 : 17) ได้รวบรวมวิธีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้เป็นระบบเปิดให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการของรัฐ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน คุณภาพของการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้า การที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้ จำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้โดยมีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า จัดให้มีระบบในการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าและการตอบข้อร้องเรียน มีการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านบุคลากร ส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการศึกษาอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายด้านการบริการและอื่นๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน และควรพัฒนาบุคลากรด้านบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถือ ควรฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากหากเกิดปัญหาติดขัดในการให้บริการ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองได้อย่างทันท่วงที

3.1.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้สำหรับบริการประชาชน โดยเฉพาะ และผู้บริหารควรส่งเสริมงานด้านบริการ โดยการให้ความสำคัญต่อวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

3.1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการและควรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ และผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดการให้บริการนอกสถานที่มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากตำบลบักโคกมีพื้นที่กว้าง การเดินทางมีความลำบาก ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง

3.1.4 ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย ควรจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ ใ้บริการประชาชน รวมทั้งควรมหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม ควรมีการขยายสถานที่ในการเสียบายให้มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ และควรปรับปรุงสถานที่บริการให้มีความสะอาดสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ เช่น หนังสือพิมพ์ กาแฟ เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักโคก โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการไปสร้างเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาและศึกษาเปรียบเทียบระดับของปัญหาก่อนและหลังใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา

3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบักโคกกับองค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียง หรือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบักโคกกับเทศบาลอื่นในจังหวัด เพื่อให้ทราบว่า การให้บริการประชาชนมีปัญหาในลักษณะเดียวกันหรือแตกต่างกันอย่างไร



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์





แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์
(สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

%%

การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้นและจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบทั้งสิ้น จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามข้อเท็จจริง

แบบสัมภาษณ์นี้มีทั้งหมด 6 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่สอง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน คือด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

ส่วนที่สาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

ว่าที่ร้อยตรีศิริพงษ์ ชูชื่นบุญ

นักศึกษาระดับปริญญาโท

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได

อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

(สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

%%%%%%%%%

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง ที่ท่านเห็นตรงกับข้อเท็จจริง

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 30 ปี

2) 20 - 39 ปี

3) 40 - 49 ปี

4) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย

4) อนุปริญญา

5)ปริญญาตรี

6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน

1) 1 - 5 ปี

2) 6 - 10 ปี

3) 11 - 15 ปี

4) 16 - 20 ปี

5) มากกว่า 20 ปี

5. ตำแหน่ง

1) รองปลัด อบต.

2) หัวหน้าสำนักปลัด

3) หัวหน้าส่วนการคลัง

4) หัวหน้าส่วนโยธา

5) หัวหน้าส่วนการศึกษาฯ

6) นักพัฒนาชุมชน

7) บุคลากร

8) นักวิชาการศึกษา

9) นักวิชาการเงินและบัญชี

10) เจ้าพนักงานธุรการ

11) เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

12) นายช่างโยธา

13) พนักงานจ้าง

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 10,000 บาท

2) 10,001 – 15,000 บาท

3) 15,001 – 20,000 บาท

4) 20,001 – 25,000 บาท

5) 25,001 – 30,000 บาท

6) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่สอง ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

ท่านมีความเห็นต่อปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ต่อไปนี้ มีปัญหาอย่างไรบ้าง

1.ด้านบุคลากร (จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การอำนวยความสะดวก การให้บริการ ตลอดจนการให้คำแนะนำ ชี้แจงของเจ้าหน้าที่) มีปัญหาดังนี้

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

2.ด้านวัสดุอุปกรณ์ (การใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เช่นคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น) มีปัญหาดังนี้

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

ส่วนที่สาม ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

ท่านมีความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ต่อไปนี้ อย่างไรบ้าง

1.ด้านบุคลากร (จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การอำนวยความสะดวก การให้บริการ ตลอดจนการให้คำแนะนำ ชี้แจงของเจ้าหน้าที่) ควรพัฒนาดังนี้

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

2.ด้านวัสดุอุปกรณ์ (การใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เช่นคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น) ควรพัฒนาดังนี้

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

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์
(สำหรับประชาชนผู้รับบริการ)

%%

การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ เพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้นและจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบทั้งสิ้น จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามข้อเท็จจริง

แบบสอบถามมีทั้งหมด 8 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่สอง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน คือด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

ส่วนที่สาม ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ว่าที่ร้อยตรีศิริพงษ์ ชูชื่นบุญ

นักศึกษาระดับปริญญาโท

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบั๊กได

อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

(สำหรับประชาชนผู้รับบริการ)

%%%%%%%%%

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง ที่ท่านเห็นตรงกับข้อเท็จจริง

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) 18 - 20 ปี

2) 21 - 30 ปี

3) 31 - 40 ปี

4) 41 - 50 ปี

5) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย

4) อนุปริญญา

5) ปริญญาตรี

6) สูงกว่าปริญญาตรี

7) อื่น ๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ

2) เกษตรกร

3) ค้าขาย

4) รับจ้าง

5) อื่น ๆ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 5,000 บาท

2) 5,000 – 10,000 บาท

3) 10,001 – 15,000 บาท

4) มากกว่า 15,000 บาท

ส่วนที่สอง ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ ในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความเห็นต่อปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องระดับปัญหาที่ท่านเห็นตรงกับข้อเท็จจริง

ข้อที่	ปัญหาการให้บริการ อบต.บักได อ.พนมดงรัก จ.สุรินทร์	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัญหาด้านบุคลากร						
1	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ					
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความล่าช้า					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม					
6	เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่สามารถให้บริการแทนกันได้					
7	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำอธิบาย ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำที่ทวน เข้าใจยาก					
8	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					

ข้อที่	ปัญหาการให้บริการ อบต.บักได อ.พนมดงรัก จ.สุรินทร์	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ					
10	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
11	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีการเรียกรับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนในทางมิชอบ					
ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์						
12	วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ					
13	วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ					
14	การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไม่เพียงพอ					
15	ไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ					
16	การให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ					
17	ไม่มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต					
18	ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ					

ข้อที่	ปัญหาการให้บริการ อบต.บักได อ.พนมดงรัก จ.สุรินทร์	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ						
19	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ					
20	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการไม่เพียงพอหรือไม่มีความชัดเจน					
21	การให้บริการนอกสถานที่ไม่เพียงพอ					
22	ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
23	ระยะเวลาการให้บริการจริงล่าช้าเกินระยะเวลาที่ประกาศไว้					
24	แบบฟอร์มการบริการกรอกยาก เข้าใจยาก ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มไม่ชัดเจน					
25	ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ซับซ้อน ขาดความคล่องตัว					
ปัญหาด้านอาคารสถานที่						
26	สถานที่ให้บริการคับแคบ					
27	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
28	ห้องน้ำไม่สะอาด					
29	ห้องน้ำไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ					

ข้อที่	ปัญหาการให้บริการ อบต.บักได อ.พนมดงรัก จ.สุรินทร์	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
30	ที่นั่งคอยรับบริการไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ					
31	จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ					
32	ไม่มีป้ายอธิบายแผนผังขั้นตอนกระบวนการ จุดขอรับบริการหรือมีแต่ไม่ชัดเจน					
33	สถานที่ให้บริการงานไม่สะอาด					
34	การจัดสถานที่ไม่มีความเป็นระเบียบ ไม่สะดวกต่อการรับบริการ					
35	ไม่มีหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ					
36	ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ					

ข้อเสนอแนะปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได
อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่สาม ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องระดับความเห็นที่ท่านเห็นตรงกับข้อเท็จจริง

ข้อที่	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ อบต.บักได อ.พนมดงรัก จ.สุรินทร์	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร						
1	ส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการศึกษาอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายด้านการบริการและอื่นๆ					
2	จัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน					
3	สร้างวัฒนธรรมและค่านิยมในการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ					
4	มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้					
5	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน					
แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์						
6	ควรมีวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการรองรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					

ข้อที่	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ อบต.บักได อ.พนมดงรัก จ.สุรินทร์	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7	วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
8	ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ					
9	ควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ					
10	ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ					
แนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ						
11	ดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น สถานีวิทยุ หอกระจายข่าว เว็บไซต์ เป็นต้น					
12	ควรจัดทำประกาศขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการให้ชัดเจน					
13	ควรมีเว็บไซต์เพื่อบริการรับฟังความคิดเห็น และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ					
14	ควรจัดให้มีที่กคบัตรคิวในการรับบริการ					
15	ควรจัดให้มีบริการนอกสถานที่					
16	จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย					

ข้อที่	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ อบต.บักได อ.พนมดงรัก จ.สุรินทร์	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่						
17	ควรจัดให้มีป้ายบอกทาง แพนผัง ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการมารับบริการ					
18	ควรจัดสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกและมีความเป็นสัดส่วน					
19	ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอและสะดวกต่อการรับบริการ					
20	การจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานให้มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
21	ควรจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ สะอาด และถูกสุขลักษณะอนามัย					
22	ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย					
23	ควรจัดช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ					
24	จัดหนังสือหรือสื่อสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ					

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาอื่น เกี่ยวกับกาให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์

.....

.....

.....



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม (2544) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 3
กรุงเทพฯ วิญญูชน
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) การปกครองท้องถิ่นไทย, พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สมาคมนิสิตเก่า
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า 194 – 196
- ภูษวรรณ เขื่อนทา(2552) “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” การศึกษาค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เดือน แสงหาทรัพย์ (2544) “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของ
เทศบาลนครเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ตระกูล มีชัย (2537) สภาตำบล กรุงเทพฯ สถาบันนโยบายศึกษา
- ธเนศวร์ เจริญเมือง (2542) 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440 – 2540 กรุงเทพฯ โครงการ
จัดพิมพ์คปไฟ
- นิภาวรรณ หายทุกข์(2550) “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล
แม่จิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา” การศึกษาค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- แผนพัฒนาสามปี (2556-2558) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได สำนักงานปลัด องค์การ
บริหารส่วนตำบลบักได
- แผนอัตรากำลังสามปี (2556-2558) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได สำนักงานปลัด องค์การ
บริหารส่วนตำบลบักได
- พรณี สีนุประภา (2548) “การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา
สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคม
สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ.2542 (2542,17 พฤศจิกายน) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอน 114 ก หน้า 48-66
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(ฉบับที่ 2)พ.ศ.2549 (2550,8 มกราคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอน 2 ก หน้า 1-3

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2538
(2538, 27 พฤศจิกายน) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 112 ตอน 48 ก หน้า 1-2
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 (2542, 20 พฤษภาคม)
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอน 40 ก หน้า 1-10
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2537 (2546, 17 มิถุนายน)
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอน 55 ก หน้า 7-20
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (2546, 22 ธันวาคม)
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอน 124 ก หน้า 16-37
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 (2552, 6 พฤศจิกายน)
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126 ตอน 84 ก หน้า 8-10
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (2537, 2 ธันวาคม)
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 111 ตอน 53 ก หน้า 11-35
- มลฤดี เหมือนสุวรรณ (2551) “ปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชนของเทศบาลเมือง
ปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี” การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550
- รัฐพล นราดิศร (2545) “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายการปกครอง :
กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศศิธร แก้วกลาง (2547) “ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่าย
ทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอในจังหวัดชัยภูมิ” การค้นคว้า
อิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร ซีระพีล้มและ
โซเทกซ์
- สถาบันพระปกเกล้า (2547) สารานุกรมการปกครองท้องถิ่น หมวดที่ 3 พัฒนาการและรูปแบบการ
ปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 4 เรื่อง องค์การบริหารส่วนตำบล. นนทบุรี สถาบัน
พระปกเกล้า

- สถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน มหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan Institute for Community and Empowerment/NICE) (2553) รายงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน ประจำปีการศึกษา 2553
- สมิต สัจฉกร (2545) การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สายธาร
- สมิต สัจฉกร (2546) การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สายธาร
- สายสมร ยานะปลูก(2552) “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” การศึกษาค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) แนวทางการดำเนินงานเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนปี 2547-2550 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2548). รายงานวิจัยความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่องานของกระทรวงยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
- แสวง อุทรักษ์(2550) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	ว่าที่ร้อยตรีสิริพงษ์ ชูชื่นบุญ
วัน เดือน ปีเกิด	2 มีนาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2540
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์
ตำแหน่ง	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบักได (นักบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล 7)

