



# รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

อำเภอโพธิ์นาแก้ว จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

๒๕๖๓

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

อำเภอโพธิ์นาแก้ว จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๓

## คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ในงานบริการ ๕ งาน ได้แก่ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยเป็นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา กับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี

## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ในงานบริการ ๕ งาน ได้แก่ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา จำนวน ๓๖๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) และแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชากรทั้งหมด จำนวน ๖,๘๖๘ คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

### ผลการศึกษา

๑. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจ ๙๖.๒

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒) งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕) งานด้านก่อสร้าง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐) และงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘)

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมีค่าสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒, ๙๖.๑ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร แยกตามงานบริการ

งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔

งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘

งานด้านก่อสร้าง ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔

งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓

#### สรุปผลการประเมินตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจจากงานบริการ

๑. งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔
๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒
๓. งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕
๔. งานด้านก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐
๕. งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕
๒. ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐
๔. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒

ในภาพรวมจากงานบริการทั้ง ๕ งาน และคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ ดังนั้น คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ ๑๐

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป
- ไม่เกินร้อยละ ๙๕
- ไม่เกินร้อยละ ๙๐
- ไม่เกินร้อยละ ๘๕
- ไม่เกินร้อยละ ๘๐
- ไม่เกินร้อยละ ๗๕
- ไม่เกินร้อยละ ๗๐
- ไม่เกินร้อยละ ๖๕
- ไม่เกินร้อยละ ๖๐
- ไม่เกินร้อยละ ๕๕
- น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

คะแนนคุณภาพการให้บริการ

- ระดับ ๑๐
- ระดับ ๙
- ระดับ ๘
- ระดับ ๗
- ระดับ ๖
- ระดับ ๕
- ระดับ ๔
- ระดับ ๓
- ระดับ ๒
- ระดับ ๑
- ระดับ ๐

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ช
สารบัญตาราง	ซ
<b>บทที่ ๑</b>	<b>บทนำ</b>
	ที่มาและความสำคัญ
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา
	ขอบเขตของการศึกษา
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
	นิยามศัพท์เฉพาะ
<b>บทที่ ๒</b>	<b>การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	กรอบแนวคิดในการวิจัย
	ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร
<b>บทที่ ๓</b>	<b>วิธีดำเนินการศึกษา</b>
	สถานที่ดำเนินการวิจัย
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
	การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ ๔	ผลการศึกษา	๓๔
	ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๔
	ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร	๓๖
บทที่ ๕	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	๔๙
	สรุปผลการศึกษา	๔๙
	อภิปรายผล	๕๑
	ข้อเสนอแนะ	๕๒
บรรณานุกรม		๕๔
ภาคผนวก		๕๗
	แบบสอบถาม	

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
๒.๑	ความพึงพอใจในการบริการ	๑๒
๒.๒	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๘
๒.๓	องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี	๑๙



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน	๒๑
๓.๑	ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา	๒๔
๔.๑	คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากงานบริการ	๓๓
๔.๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา ในภาพรวมตามงานบริการ	๓๖
๔.๓	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ	๓๗
๔.๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข	๓๘
๔.๕	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๐
๔.๖	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน	๔๒
๔.๗	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา งานด้านก่อสร้าง	๔๔
๔.๘	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้	๔๖

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ที่มา และความสำคัญ

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ที่กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แกท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบผลของงานในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ไซวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๕) ดังนั้น จึงทำให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน และส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนจัดการปกครองตนเอง โดยดำเนินกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ และผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะในปัจจุบันการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากกระบวนการพัฒนาประเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบให้ชุมชนท้องถิ่นมีการขยายตัว เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น ทั้งด้านการค้า การลงทุน การบริการ ตลอดจนการจ้างงาน แต่ในขณะเดียวกันก็เกิดปัญหาด้านการจัดบริการสาธารณะมากขึ้น เช่น การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การบริการสาธารณสุข ด้านเคหะและชุมชน และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองแต่บทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนมากขึ้น

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะครอบคลุมภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ การให้บริการประชาชนทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อ การให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เช่น งานบริการ ด้านการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมการเกษตร เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องขยายการ ให้บริการไปสู่ประชาชนในพื้นที่ให้ครอบคลุมมากที่สุด และเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จัดตั้งขึ้นตาม ประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๓๙ เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี มีผลบังคับใช้วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๓๙) ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีหมู่บ้านในเขตปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านนาตงใหญ่ หมู่ ๑, บ้านโพนแคใหญ่ หมู่ ๒, บ้านดอนตู หมู่ ๓, บ้านป่งน้อย หมู่ ๔, บ้านป่งใหญ่ หมู่ ๕, บ้านนาตงน้อย หมู่ ๖, บ้านป่าม่วง หมู่ ๗, บ้านบึงศาลา หมู่ ๘, บ้านโพนแค น้อย หมู่ ๙, บ้านป่งวัฒนา หมู่ ๑๐, บ้านโพนแคกลาง หมู่ ๑๑ และบ้านโพนนาแก้ว หมู่ ๑๒

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในการให้ บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์แก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาจึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็น การสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการบริการต่าง ๆ และนอกจากจะทราบถึงความพึงพอใจของ ประชาชนแล้วยังแสดงถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษา ไปใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

### ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

งานบริการ ๕ งาน ประกอบด้วย

- ๑) งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข
- ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๓) งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน
- ๔) งานด้านก่อสร้าง
- ๕) งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

คุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๒. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน ๖,๘๖๘ คน

๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากส่วนงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน ๓๖๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และในแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ดังนี้

๑. ประโยชน์เชิงนโยบาย ผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำกรอบในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ/กิจกรรม ในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

๒. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ ผู้บริหารหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ สามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

๓. ประโยชน์เชิงวิชาการ หน่วยงานสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานบริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี โดยได้รับผลจากงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ

๓. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จากงานบริการ ๕ งาน ได้แก่ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรม รวมถึงวิทยากรโครงการ/กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จัดบริการให้แก่ประชาชน

## บทที่ ๒

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร โดยคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. กรอบแนวคิดในการวิจัย
๕. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจเป็นการศึกษาด้านการให้บริการซึ่งมีผู้เกี่ยวข้อง ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p.๔๓๗ อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, ๒๕๕๐, หน้า ๖) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อสถานประกอบการจากการเข้าไปใช้บริการในสถานประกอบการ เชลลี่ (Shelly, ๑๙๗๕) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่ต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีกหรือมีความสุขมากขึ้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

คูลเลน (Cullen, ๒๐๐๑, p.๖๖๔) ได้ให้คำจำกัดความ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับคุณลักษณะในการให้บริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้รับจากการใช้บริการทุกประเภท ซึ่งนำไปสู่การสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, ๒๐๑๒, p.๑๒๘) ให้ความหมายความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการให้บริการกับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าลูกค้าได้รับการสูงกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าลูกค้าได้รับการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

สมหมาย เปียถนอม (๒๕๕๑, หน้า ๑๐) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองในสิ่งที่ขาดหายไป และตัวกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจและมีความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก็เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (๒๕๕๔, หน้า ๑๗๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นภาวะการแสดงออกถึงระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพและการรับรู้สิ่งนั้น ๆ

จากความหมายและคำจำกัดความของความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หรือเรื่องราวต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีมากน้อยแตกต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

### ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจ ที่เกิดจากความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการหรือแรงจูงใจ โดยการเปรียบเทียบผลจากการให้บริการกับความคาดหวัง ดังนั้น ทฤษฎีด้านความพึงพอใจจึงเกี่ยวข้องกับทฤษฎีด้านแรงจูงใจ และทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งอุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (๒๕๔๓) ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

#### ๑. ทฤษฎีแรงจูงใจ

มนุษย์มีความต้องการในด้านต่าง ๆ โดยจะเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม การยอมรับคุณค่าของตนเองจากกลุ่ม และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow)

โดยแรงจูงใจนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เช่น การยอมรับ, ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แต่ก็มีปัจจัยขัดขวางความพึงพอใจ คือ ปัจจัยการบริหารจัดการในองค์กร เช่น นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herz Berg) ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ก็คือ ความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ (ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClland)

## ๒. ทฤษฎีความคาดหวัง

แรงจูงใจว่าเป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการทำงานนั้น โดยการประเมินความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วถึงปฏิบัติ ดังนั้น มนุษย์จะร่วมกิจกรรมที่คาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งที่ปรารถนา (ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom)

กรณีการบริโภคสินค้าหรือบริการ ความคาดหวังของผู้บริโภค หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นจากบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๘, p.๑๖) ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการจะมีลักษณะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์ กลุ่มประชากร และประสบการณ์ในการรับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖) เช่น ลูกค้าทราบว่าไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

## ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้ (อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘: พิมล เมฆสวัสดิ์, ๒๕๔๙)

๑. ผลิตภรณ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

๒. ราคาค่าบริการ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคา ค่าบริการที่ต้องจ่าย

๓. สถานที่บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้งทำเลที่ตั้งและมีสถานที่บริการอย่างทั่วถึง

๔. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกอยากใช้บริการ

๕. ผู้ให้บริการ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางนโยบายการบริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติก็ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่พร้อมจะให้บริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ได้แก่ การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งสถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ



๗. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมา สรุปว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกมาเป็นระดับมากน้อย โดยขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ตัวผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่ให้บริการ การแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม ในการบริการ และกระบวนการบริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ โดยสามารถประเมินจากความรู้สึกหรือ ทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งความรู้สึกของคนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติ นอกเหนือจาก ความคิด และพฤติกรรม (Allport, ๑๙๓๕) โดยความรู้สึกจะส่งผลต่อทัศนคติ เช่น ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ความเห็นใจ ส่วนความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ความไม่ชอบ ความไม่พอใจ ความกลัว และรังเกียจ ส่วนความคิด เป็นการแสดงทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี จากการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการ ความหลากหลายของบริการ อธิยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ การแนะนำบริการ คุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย สำหรับพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของ บุคคล ด้วยเหตุนี้การประเมินความพึงพอใจจึงต้องคำนึงถึงหลักของการวัดทัศนคติ (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์, ๒๕๕๑) ได้แก่ ๑) สิ่งเราหรือสิ่งที่ต้องการทำเพื่อกระตุ้นให้แสดงกิริยาออกมา ๒) ทิศทางทัศนคติ ต้องเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องกันลักษณะซ้ายไปขวา และบวกไปลบ และ ๓) ความเข้มของทัศนคติ กิริยา และความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้ามีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกันไป เช่น ชอบมาก ชอบน้อย เป็นต้น

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในปัจจุบันการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้คนยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดี ความสะดวกสบาย และการใช้ชีวิตที่รวดเร็วมากขึ้น จึงทำให้เกิดความต้องการบริการที่ดีและมีคุณภาพ การบริการจึงมีความสำคัญ โดยมีประเด็นในการศึกษา ได้แก่ ความหมายของการบริการ หลักของการบริการ และคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

### ความหมายของการบริการ

การบริการ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน แปลว่า การปฏิบัติ การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น โรงแรมนี้บริการลูกค้าดีมาก การบริการลูกค้าของบริษัทเราตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสะดวกสบายและให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด (ราชบัณฑิตยสภา, ๒๕๕๔)

สมิต สัจฉกร (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยวิธีการหลากหลายเพื่อให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น รวมทั้งการอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็ถือเป็นการบริการ

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, ๒๐๑๒) การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ เช่น ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวดี บุคลิกดี พุดจาติ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา
๓. ไม่แน่นอน การบริการมีความไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร
๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ โดยการบริการที่ดีเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

### หลักของการบริการ

ในการบริการผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงหลักในการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ดังนี้ (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๓)

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่บริการที่จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ และยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องมีความเหมาะสมกับต้นทุน และไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของบุคคล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องหรือความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มีความสม่ำเสมอด้วยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความเสมอภาคที่ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน และต้องมีความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ รวมทั้งต้องสะดวกสบายและรวดเร็ว

### คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่น่ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารของภาครัฐ โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการจากการให้บริการ และเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ดีควรทำ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย, ๒๕๕๔)

การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วเป็นเรื่องที่ยาก เพราะธรรมชาติของงานบริการมีความไม่แน่นอน จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก แต่อย่างไรก็ตามสามารถประเมินคุณภาพการให้บริการจากองค์ประกอบ ๒ ส่วน ดังนี้ (Gronroos, ๒๐๐๐)

๑. คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความต้องการของลูกค้า

๒. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่

ผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ คุณภาพทั้งสองด้านสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด หากผลการเปรียบเทียบ พบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวัง จะทำให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการได้ว่าดีหรือไม่ดี

การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากคุณลักษณะต่าง ๆ ของการบริการ (Steve & Cook, ๑๙๙๕, p.๕๓) ได้แก่ การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ คุณภาพการให้บริการ ทั้งระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการรับบริการ ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับ รวมถึงการยกย่องชมเชยในการบริการ ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และความรวดเร็วในการให้บริการ

#### การวัดความพึงพอใจจากการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต้องนำกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและบอกต่อในคุณภาพการบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ดังนี้ (เฮนค สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘)

๑. ด้านผู้ให้บริการ การจัดการบริการให้แก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึง มีดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ โดยรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการยังใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เช่น สถานที่ อุปกรณ์ ความน่าเชื่อถือ ความเต็มใจบริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เป็นต้น

๑.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ โดยการบริการจะดีเพียงใดนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพอใจในงานของตน ซึ่งทำให้เกิดความทุ่มเททำงานและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

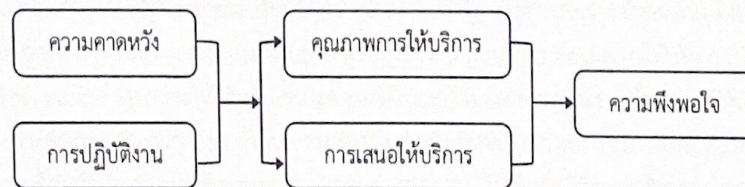
๒. ด้านผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังจากการมาใช้บริการ คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักและจัดให้มีอย่างเพียงพอ เกิดการแข่งขันในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น

๒.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จากการทำงานด้วยความเต็มใจ ทুমเท ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการสูงขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น

การวัดความพึงพอใจในการบริการ เป็นวิธีการที่ทำให้ทราบผลของการให้บริการ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเท่าใด และมีความต้องการอย่างไร หรือมีปัญหาอะไรบ้างในการใช้บริการ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ และเกิดประสิทธิผลแก่ผู้รับบริการ

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจในการบริการเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการ รวมทั้งการรับรู้คุณภาพการให้บริการและการเสนอให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการผ่านกระบวนการบริการต่าง ๆ โดยผู้รับบริการจะประเมินผู้ให้บริการว่ามีบริการดำเนินการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังแสดงในภาพที่ ๒.๑



ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (๒๕๔๘, หน้า ๑๗๕)

### วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากหลักการวัดความพึงพอใจ ซึ่งสามารถประเมินจากการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคล ดังนั้น สามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, ๒๕๓๔, หน้า ๓๔)

๑. การสังเกตเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการสังเกตพฤติกรรมก่อนรับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังการรับบริการ เช่น สังเกตจากการพูด สีหน้า กิริยาท่าทาง ความถี่ในการมารับบริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ในการจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

๓. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง ทำโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยข้อคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากบริการที่ได้รับ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

แบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจเป็นมาตรวัดทัศนคติ (attitude scale) ที่เรียกว่า มาตรฐานประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น ๕ ประเภท ได้แก่ มาตรวัดแบบแบ่งกลุ่มคำตอบ มาตรวัดแบบลิคเคอร์ท (Likert scale) มาตรวัดแบบใช้คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน มาตรวัดแบบให้คะแนนมากกว่าหรือน้อยกว่า และมาตรวัดแบบแบ่งคะแนนรวม ซึ่งแต่ละประเภทต่างมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับลักษณะตัวแปรภาวะสันนิษฐานและข้อจำกัดของการศึกษา (สุวิมล ติरणานันท์, ๒๕๕๗)

### บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการประชาชนหรือการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ จัดให้แก่ประชาชน โดยให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ และผลการให้บริการ (ปรัชญา เวสารัชช, ๒๕๔๐) รัฐบาลจะให้บริการแก่ประชาชนได้ในวงกว้าง แต่หน่วยงานส่วนท้องถิ่นจะให้บริการ เฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน ดังนั้น การบริการในท้องถิ่นจึงเน้นคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดการบริการแก่ประชาชน เป็นเป้าหมายสำคัญ ภายใต้หลักการพื้นฐานของบริการสาธารณะ ดังนี้ (Millet, ๑๙๕๔)

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลา จะถือว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิผล คือ ประชาชนไม่พึงพอใจบริการนั่นเอง

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวนบริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการที่จะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน แสดงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๖. ผู้ให้บริการสาธารณะต้องวางตัวเป็นกลาง หมายถึง ให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ มีกิริยาท่าทาง และวางตัวที่สุภาพ

สรุป ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ ๑) กระบวนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ๒) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนจากช่องทางการให้บริการ และความเพียงพอของบริการ รวมถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ ๓) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นการแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และ ๔) สภาพแวดล้อมในการให้บริการ เช่น สถานที่ที่มีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะวัดจากคุณภาพการให้บริการโดยให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการสาธารณะ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การติดต่อประสานงาน ขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ รวมทั้งความถูกต้องเหมาะสม ความรวดเร็วในการบริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ การแจ้งช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ กิริยามารยาท ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ทุ่มเท และความรวดเร็ว ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

๔. ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เอกสารความรู้ประกอบกิจกรรม และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ จะวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยมาตรวัดแบบลิทเคอร์ท เนื่องจาก การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามความพึงพอใจไม่ใช้การสัมภาษณ์ และข้อคำถามมีลักษณะเป็นพฤติกรรมเพื่อวัดทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

#### บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

การจัดการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะเป็นภารกิจที่ตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นและสามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างจากท้องถิ่นอื่น เป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ได้แก่ สวัสดิการของคนในท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

รัฐบาลกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งมีภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ๗ ด้าน ดังนี้

๑. ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย ๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ๒) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ๓) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๔) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ๕) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ ๖ การสาธารณสุขการ และ ๗) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

๒. ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ๑) การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ๒) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ๓) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ๔) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๕) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ ๖) การจัดการศึกษา ๗) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ๘) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ๙) การ ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ๑๐) การสาธารณสุข การอนามัย ครอบครัวและการรักษาพยาบาล ๑๑) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ๑๒) การ ส่งเสริมกีฬา ๑๓) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน ๑๔) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ และ ๑๕) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

๓. ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ ๑) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของ แผ่นดิน ๓) การผังเมือง ๔) การรักษาความปลอดภัย การอนามัยโรงพยาบาลและสาธารณสุขสถานอื่น ๕) การ รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ๖) การควบคุมอาคาร และ ๗) การรักษา ความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๔. ภารกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ได้แก่ ๑) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ๒) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ๓) บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๔) ให้มีตลาด ๕) ส่งเสริมการท่องเที่ยว ๖) กิจการเกี่ยวกับการ พาณิชยกรรม ๗) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ ๘) การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน และ ๙) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๕. ภารกิจด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ ๑) การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๒) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และ ๓) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๖. ภารกิจด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ ๑) บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ ๒) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๗. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ๑) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน และ ๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน