

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนกลาง รัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี มีหน้าที่เข้ามาบริหารประเทศและกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ และมีอำนาจและใช้อำนาจเพื่อบริหารและจัดการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ หน่วยงานซึ่งถือเป็นกลไกของรัฐบาล ต้องนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติ ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 บัญญัติว่า ให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่างๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง ตามภารกิจหน้าที่ที่ระบุให้ดำเนินการอย่างชัดเจน มีพื้นที่รับผิดชอบชัดเจน มีผู้บริหารที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน การจัดระเบียบราชการส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีอยู่ 2 ระบบ คือ 1) ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่งซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม. 2544 : 83-87)

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองระบอบประชาธิปไตยและมีความสำคัญต่อการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรมความเป็นอยู่และทรัพยากรที่แตกต่างกัน ถ้าพึ่งเพียงรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั้งประเทศย่อมไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการเรียกร้องของของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นที่ต้องการมีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

มาอย่างยาวนาน ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจจากส่วนกลาง (Centralization) มาสู่การปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) มากขึ้น เพื่อให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจของท้องถิ่น และถือเป็นสถาบันฝึกปฏิบัติกรปกครองในระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 11)

องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เมื่อปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลออกเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบสภาตำบลและรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเมื่อปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลคือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันเป็นเวลาสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยจัดทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา จากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ได้กำหนดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย (โกวิทย์ พวงงาม. 2544 : 170-176)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในตำบลตลอดจนทำหน้าที่พัฒนาตำบลในด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในตำบลมีการกินดีอยู่ดีและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญในแง่ที่เป็นองค์กรการพัฒนาของประชาชน จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันรัฐบาลได้ถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณลงไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ดำเนิน จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม โดยภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมี 2 ประเภท ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไข

เพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง (โกวิทย์ พวงงาม. 2544 : 17)

องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และมีบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยบัญญัติหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องทำ คือ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ 9) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความสามารถ มีศักยภาพเพียงพอ อาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ คือ 1) ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคและการเกษตร 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 12) การท่องเที่ยว และ 13) การผังเมือง

จากบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม โดยมีการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่และภารกิจตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตความรับผิดชอบตามอำนาจและหน้าที่ตามที่กฎหมาย

กำหนด และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆของประชาชนในเขต ความรับผิดชอบเพื่อมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการด้านบริการของประชาชน ตามกระบวนการ การให้บริการ เช่น ด้านจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านการจัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนเชื่อม ระหว่างหมู่บ้าน การปรับปรุงถนนให้สามารถใช้ได้อย่างดี เพื่อเป็นการตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนและเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง หรือกิจกรรม การออกพื้นที่ต่าง ๆ นอกจากการจัดให้มีบริการสาธารณะด้านต่างๆ แล้วองค์การบริหาร ส่วนตำบลนาขามยังมีการบริหารงานตามนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินเพื่อ สนับสนุนเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์และสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มสตรี เยาวชน ในพื้นที่ตำบลนาขามอย่างทั่วถึง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการดำเนินการในพื้นที่

อีกส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ได้ดำเนินการ คือ การจัดสถานที่ให้บริการ ทั้งบริเวณจอดรถ อาคาร สถานที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคอยแนะนำการให้บริการ การจัดการข้อมูล ตลอดถึงการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ได้มี การปรับปรุง พัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของการให้บริการ เช่น การเพิ่มที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม การจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ เพิ่มที่นั่งไว้บริการ ห้องน้ำที่สะอาด เป็นต้น แต่การดำเนินการดังกล่าวยังมีได้ทำการสำรวจหรือศึกษาว่าผลลัพธ์ในการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากน้อย หรือมีความคิดเห็น อย่างไรบ้างต่อกรณีดังกล่าว

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานส่วนตำบลผู้ปฏิบัติงานและในฐานะ ประชาชนผู้ได้รับบริการจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอ เรณูนคร จังหวัดนครพนม จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ ส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มี เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

### สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

### ขอบเขตการศึกษา

#### 1. ด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดการศึกษา โดยปรับปรุงจากกรอบแนวคิดของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66) ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลทั่วไป

#### 2. ด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

#### 3. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม โดยผู้ศึกษาใช้ขนาดประชากรจากข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ประจำปี 2553 ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม - 31 กรกฎาคม 2553 เป็นฐานกำหนดขนาดประชากร คือ จำนวน 1,451 คน (ทะเบียนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม, กรกฎาคม 2553)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane. 1973 : 127) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314 คน

#### 4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการ จำแนกเป็น

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 อาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำนวน 5 ด้าน ตามแนวคิดของมณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66) คือ

4.2.1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

4.2.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.3. ด้านคุณภาพของการบริการ

4.2.4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

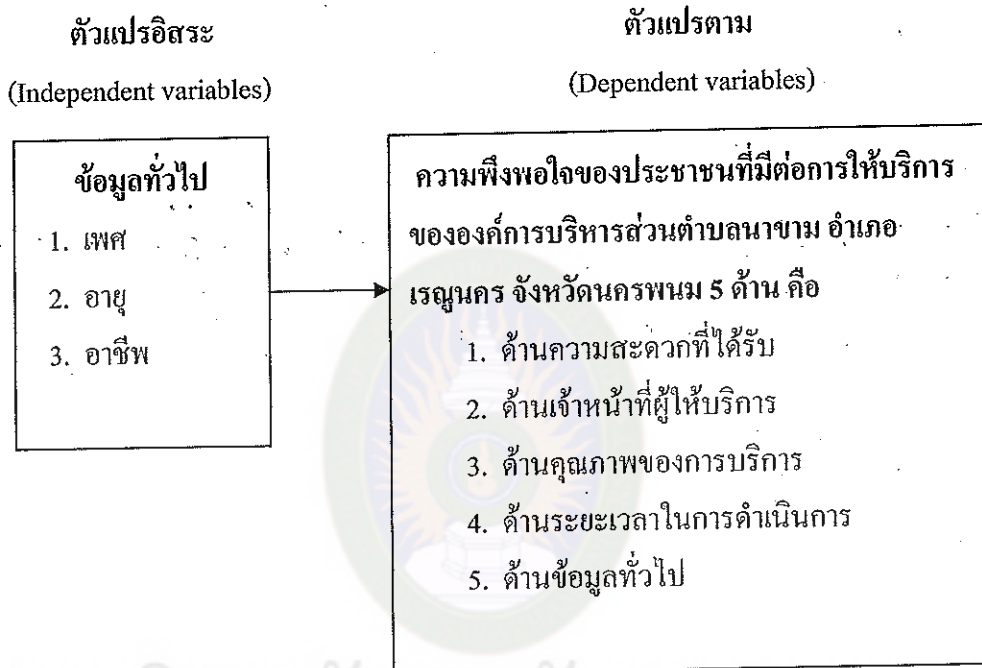
4.2.5. ด้านข้อมูลทั่วไป

#### 5. ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษา กันยายน 2553

## กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบการศึกษาโดยปรับจากผลงานของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66) ซึ่งผู้ศึกษานำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา 5 ด้าน ปรากฏดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ซึ่งยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 (ประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539)

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่พอใจของประชาชนผู้ได้รับการบริการ ความรู้สึกชอบรัก และสุขใจ ความประทับใจหลังจากที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

3. การให้บริการ หมายถึง การให้คำปรึกษา แนะนำ การให้ความช่วยเหลือ อำนาจ ความสะดวก รวมทั้งการต้อนรับ การพุดจา ทักทาย ผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล นาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่พอใจ ของประชาชนที่ได้รับ คำปรึกษา แนะนำ และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆของผู้ ให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

4.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดีของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัด นครพนม ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่จอดรถ สำหรับผู้มาติดต่อมีเพียงพอ สถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เส้นทางเข้าออกมีความสะดวก ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดีของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัด นครพนมในลักษณะต่างๆดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่บริการยิ้มแย้ม แจ่มใสเจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ เจ้าหน้าที่บริการอย่างกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่บริการเป็น ระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

4.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดี ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัด นครพนม ในลักษณะต่างๆดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการถูกต้องตรงไปตรงมา มีวัสดุอุปกรณ์ทันสมัย ไว้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ เจ้าหน้าที่ให้ ความสนใจเมื่อท่านสอบถามหรือขอรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการตามขั้นตอนทุกครั้ง

4.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดี ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัด นครพนม ในลักษณะต่างๆดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีป้าย กำหนดระยะเวลาการให้บริการทุกงาน การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง ระยะเวลาการให้บริการกำหนดไว้อย่างเหมาะสม กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขรวดเร็ว

4.5 ด้านข้อมูลทั่วไป ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดีของประชาชนต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนมในลักษณะต่างๆ ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ประจำ มีบริการอินเทอร์เน็ตตำบลฟรี มีการจัดทำข้อมูล



เกี่ยวกับการบริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน ขั้นตอนการของข้อมูลมีความสะดวก

5. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลและได้มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

6. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

### ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษา สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY