

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิด เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตใจ (Mental Process) ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความรู้สึก ความตั้งใจ ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก (Consciousness) เนื่องจากจิตสำนึกของคนจะเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวคือ คนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งนั้น ๆ เสียก่อน เมื่อมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ แล้ว คนก็จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น เพราะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการรับสัมผัส (Sensation) ทั้งนี้ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นความรู้สึก ไม่ใช่กิจกรรมหรือการกระทำ ใด ๆ ทั้งสิ้น แต่เป็นต้นเหตุไปสู่การกระทำ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ “Satisfaction” มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2548 : 19) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาที่เป็นความรู้สึกต่องาน ซึ่งมีความตั้งใจให้อ้างอิงถึงความพึงพอใจที่ปลอดภัยนุ่ม

ปิยธิดา ศรีเดช (2539 : 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความพอใจที่ได้รับเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547 : 5) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การประเมินสินค้าหรือบริการนั้นๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของคนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่ตั้งความหวังไว้ ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก ลูกค้าย่อมไม่พอใจหรือเรียกว่า Dissatisfaction”

ราณี เขาวนปรีชา (2538 : 18) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงเป็นความรู้สึกที่ผู้มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

สมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่คิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งๆ ที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

ในการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลาย ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จหรือคาดหวัง

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548 : 173 – 174) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับ การตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งๆ ที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริงและถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

1.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามนุษย์ย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆ ลงๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.3 องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

การที่ผู้ให้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งดูใจที่องค์กรมีอยู่ ถ้าองค์กรมีการบริหารงานที่ดีในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

อารี เพชรสุค (2530 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มี 5 ประการ

1. การได้รับผลตอบแทนในระดับสูง กล่าวคือ ได้ค่าแรงสูง มีสภาพการทำงานสะดวก
2. สบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิสระในการทำงาน มีเพื่อนฝูงที่เข้าใจ และมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น
3. การได้รับสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้คาดหวังมาก่อนจะรู้สึกพึงพอใจมากกว่าที่ตนคาดหวัง แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ตนคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนมากกว่าที่ได้จริง ความรู้สึกไม่พอจะเกิดขึ้น
4. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นห่างไกลจากความคาดหวัง ไม่ว่าจะต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป ความรู้สึกไม่พอจะเกิดขึ้น

5. การได้รับความเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเองในขณะที่ทำงาน โดยเฉพาะความเป็นอิสระในการทำงาน สักดิ์ศรีและเกียรติภูมิจากการทำงาน เพราะฉะนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงต้องการความเป็นอิสระ และความเป็นตัวของตัวเองมาก ในขณะที่บุคคลอื่นอาจไม่มีความต้องการก็ได้

จิตตินันท์ เตชะกุศล (2538 : 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ผลกระทบของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และคุณภาพบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้น อยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้ให้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลักย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้บริการ ได้อย่างเหมาะสม

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้ว่าความพึงพอใจจะมีสูงขึ้นหากได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งที่เป็นวัตถุและ

จิตใจ ซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารจะต้องดูแล และเอาใจใส่มากที่สุด เนื่องจากการรับรู้ถึงความ ต้องการของบุคคลถือเป็นอันดับแรกในการจะตอบสนองต่อความต้องการในเบื้องต้นได้และ จะสามารถตอบสนองความต้องการได้ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งวิธีการตอบสนองที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิธีในการบริหารจัดการของผู้บริหารและองค์กร

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาพบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538 : 12) กล่าวไว้ว่า การบริการคือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

ไพบุณย์ ช่างเรียน (2540 : 14) กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำหรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการ ส่งมอบบริการนั้น

วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) กล่าวไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดย บริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสแต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะ ได้รับการทำขึ้น โดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือ ในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ หรือขณะใด ถูกค่า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงคราม ลิทองดี (2544 : 14) กล่าวไว้ว่า บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ การบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้ บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะ เค้นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

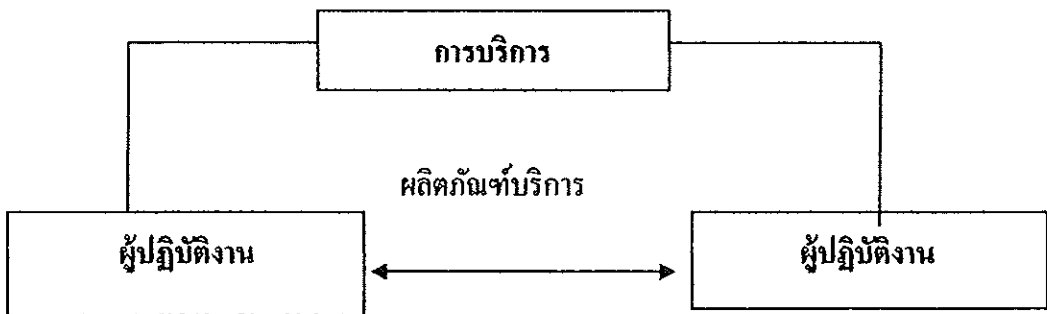
E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

- R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า
- V = Voluntaries Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ
- I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร
- C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน
- E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ โดยการให้บริการนั้นจะตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวกและรวดเร็ว

2.2 โครงสร้างของระบบการบริการ

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : 20) กล่าวว่าไว้ว่า ระบบการบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ทั้งนี้ โครงสร้างของระบบบริการทั่วไป จะประกอบด้วย สัมพันธภาพของส่วนต่าง ๆ อันได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ ผลิตกิจกรรมบริการและสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ด้วยกันทั้งสิ้น และจะต้องพิจารณาดำเนินการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากแต่ละส่วนนั้นมีความสอดคล้องกันทุกฝ่าย ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



สภาพแวดล้อมของการบริการ
 แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างของระบบบริการ
 ที่มา : จตุรงค์ มหิทธิโชติ, 2541 : 20

2.3 หลักการให้บริการ

กุลธน ชนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 14-15) ได้กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีในทัศนะของ พาราเดอร์แมน และแบร์รี่ (Paradurman Zeithel & Barry) ไว้ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากรวมกัซับซ้อน

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ริน ช่างสาร (2544 : 46) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ทัศนคติของประชาชนต่อทางราชการ ตลอดจนข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานบริการ การร้องเรียนของงานบริการไว้ดังนี้

1. พึงพอใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ ด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนเองจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ไปติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

2. พึงประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป

3. พึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้กัน โดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้ที่อาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้นหากได้รับไว้แล้ว และทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่รับได้ มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

4. การให้บริการที่ดี มีดังนี้

4.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

4.2 บริการฉันทามิตร มีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

4.3 การใช้กฎหมาย ระเบียบวิธีที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

4.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทำงานตรงต่อเวลา

4.5 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อมและมีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

4.6 บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน และพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการ ให้เป็นที่ประทับใจ

4.7 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่าง สามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด และไม่เรียกร้องใด ๆ จากประชาชน

4.8 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

4.9 เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

4.10 เสร็จสมบูรณ์ในหนึ่งวัน ณ จุดเดียว

5. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ นั้นเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งที่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน จะต้องจัดทำให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง หากทำได้ผู้รับบริการก็จะประทับใจในงานบริการของทางราชการ รักเจ้าหน้าที่ รัฐรัฐบาล และรักประเทศชาติในที่สุด แต่ถ้าหากผู้ให้บริการได้ปฏิบัติในทางตรงกันข้ามกัน ก็จะเกิดการเสียหายแก่ประเทศชาติ

6. ผู้ให้บริการประชาชนที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 6.1 มีกิริยาวาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ
- 6.2 มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจ และจริงจังในการทำงาน

ทำงาน

- 6.3 ถือว่างานราชการเป็นอาชีพหลัก ภูมิใจในงานราชการ
- 6.4 ผลงานที่ทำมีประสิทธิภาพ
- 6.5 มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
- 6.6 มีความสุภาพเรียบร้อย เข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี
- 6.7 ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและรับผิดชอบ
- 6.8 มีจิตสำนึก มีคุณธรรม และรับผิดชอบ
- 6.9 หาดความรู้เพิ่มเติม มีความคิดสร้างสรรค์และทันโลก
- 6.10 ประสานงานดี มนุษย์สัมพันธ์ดี ประชาสัมพันธ์ดี
- 6.11 ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
- 6.12 เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
- 6.13 มีทัศนคติที่ดี สนใจและเต็มใจในการบริการ
- 6.14 รู้จักแก้ปัญหาไม่ใช่สร้างปัญหา
- 6.15 ถืองานของชาติสำคัญกว่างานตนเอง
- 6.16 มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ใน โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ให้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะที่ดีนั้น ประกอบด้วย

1. การให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1.1 มีคุณภาพการให้บริการประชาชน เช่น มีความรวดเร็วในการให้บริการ เอกสารที่ให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์

- 1.2 สามารถส่งเสริม สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างเพียงพอ
- 1.3 มีระบบงานที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 1.4 มีการประชาสัมพันธ์รับทราบหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ
- 1.5 สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

2. ผู้ให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- 2.1 มีความรู้และทักษะในการทำงาน
- 2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นผลของการกระจายอำนาจการปกครอง จากรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในการปกครองตนเอง เมื่อมีการรวมอำนาจการปกครองเข้าสู่ศูนย์กลาง จนเกิดเป็นรัฐหรือประเทศขึ้นมาแล้วต่อมาเมื่อประชาชนมีความสามารถพึ่งตนเองได้ทั้งทางการเมืองและเศรษฐกิจ การรวมอำนาจการปกครองประเทศ อาจจะไม่เหมาะสม จึงมีการกระจายอำนาจการปกครองนี้ไปให้ท้องถิ่น ปกครองตนเอง มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2524 : 107) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากกระบวนการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีโอกาสเรียนรู้ และดำเนินการต่าง ๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการ และแก้ปัญหาของตนเองด้วยตัวเอง

พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล (2532 : 12) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยอันเนื่องมาจาก

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบ

การเมืองของชาติมีกิจกรรมทางการเมือง โดยเฉพาะการเลือกตั้ง เป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เป็นการฝึกหัดการตัดสินใจในทางการเมือง

2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองในระดับชาติโดยง่าย

3. การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง (Political Maturity) กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองในที่สุด

4. การปกครองท้องถิ่น ทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีทางการเมืองของประชาชน ด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นที่ผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ชิด และเกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติหากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นเสมอก็จะมีผลทำให้เกิดความสับสนและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่ระบบการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา

5. การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่น ทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติสูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมจากท้องถิ่นจึงทำให้ได้รับการเลือกตั้งระดับสูงขึ้น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 2-3) ได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางได้มอบอำนาจให้ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดจากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตหน้าที่และอาณาเขตของคนที่กำหนดไว้ ตามกฎหมาย

กมล ทองธรรมชาติ (2533 : 8) และ ไพฑูริย์ ช่างเรียน (2540 : 8) ให้ความหมายโดยสรุปว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการที่รัฐบาลในส่วนกลางยินยอมที่จะมอบหรือกระจายอำนาจบางส่วนหรือทั้งหมดของตนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการบริหารท้องถิ่นของตนเอง เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว สะดวก และมีประสิทธิภาพ โดยใช้งบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเองแต่รัฐบาลในส่วนกลางยังอาจสงวนอำนาจบางอย่างในการตัดสินใจไว้ การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการ

ปกครองตนเองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เฉพาะที่ ส่วนกลางมอบหมายอำนาจไว้ในขอบเขตที่กำหนดเท่านั้น

ประธาน กงตุทติศึกษากร (2535 : 3-6) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่น ทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไป อย่างประหยัด มี ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนใน แต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความ ผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ชูวงศ์ ฉายบุตร (2539 : 24 - 27) ได้สรุปคำนิยามหลักการปกครองท้องถิ่น ได้ใน สาระสำคัญดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกัน ในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการ ปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมกล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมี ขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่าง แท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพ เป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับ ใดจึงจะเหมาะสม
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่น จะต้องมิตสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ
 - 3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้ บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ
 - 3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการ กำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ
4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็น ของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

สรุป การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การที่รัฐบาลกลางแบ่งอำนาจหรือมอบอำนาจในการบริหารการปกครองบางส่วน ไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ เพื่อบำบัดความต้องการของตน โดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองท้องถิ่น มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 4) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายทั่วไปที่มีสาระสำคัญที่คล้ายคลึงกันพอสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารับรองระบบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนกล่าวคือ ตามหลักการปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่าเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองหรือมีส่วนร่วมเข้ามาดำเนินกิจการของท้องถิ่นด้วยตนเองอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะโดยสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในฐานะฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ ขององค์การปกครองท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่อันมีลักษณะแตกต่างกันของประชาชน ในท้องถิ่นดังกล่าวมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองตนเองในท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติเป็นอย่างดี
2. เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเองหลักการอันถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญประการหนึ่งของระบอบประชาธิปไตยก็คือ เป็นการปกครองที่ประชาชนปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งคำบังคับบัญชาจากเบื้องบนคั้งนั้น ในองค์การปกครองท้องถิ่นจึงฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติรับผิดชอบบริหารกิจการของท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่อย่างอิสระและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกิจการขององค์การปกครองท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหารหรือนิติบัญญัติ ต่างก็เป็นประชาชนในท้องถิ่น

ที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเองการบริหารงานจึงต้องพึงเลียงประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ค้ำ

3. เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่นสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่การรับรู้ปัญหา และความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นกระทำไม่ได้ทั่วถึง และในแต่ละท้องถิ่นก็มีความแตกต่างกัน การขอรับบริการจากรัฐบาลกลางแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงกับ ความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าจริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถสนองความต้องการนั้น ได้

4. เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่นแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางเนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการต่าง ๆ ทุกประเทศพยายามที่จะพัฒนาเศรษฐกิจสังคมให้เจริญขึ้นทุกวิถีทางประกอบทั้งจำนวนพลเมืองก็เพิ่มมากขึ้น ปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ก็เพิ่มทวีความซับซ้อนมากขึ้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องกระจายอำนาจโดยจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นเพื่อให้ดำเนินการต่าง ๆ สอนองความต้องการของประชาชนอันเป็นการแบ่งเบาภาระจากรัฐบาลกลางแต่รัฐบาลกลางก็ยังมีอำนาจตรวจสอบขีดความสามารถของหน่วยงาน การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งว่าสามารถที่จะรับภาระให้บริการแก่ประชาชนได้เพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอรัฐบาลกลางก็ จะให้การอุดหนุนช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้หน่วย การปกครองท้องถิ่นนั้นสามารถพัฒนาจนเป็นที่พึงของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้

สรุป วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างเพียงพอ รวดเร็ว และทั่วถึง

3.3 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22) ได้สรุปว่า ระบบการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่กระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษา ขององค์การสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวិทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาคด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากรเป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือ รัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้การปฏิบัติตาม โยนายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะบริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจาก ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการ ปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจการภายในขอบเขตกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการ บังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตาม ขอบเขตที่กฎหมายได้กำหนดให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุ บำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแล จากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระใน การดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้มิได้หมายความว่าไม่มีอิสระเต็มที่ที่เดียวคง

จะหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องรวมอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

สรุป องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง กลไกที่สนับสนุนให้ประชาชนปกป้อง และส่งเสริมผลประโยชน์ของตนเอง เพื่อให้ประชาชนได้ฝึกฝนและพัฒนาบทบาททางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

4. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย

จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา สามารถอธิบายได้ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2553 : 5)

4.1 สภาพทั่วไป

4.1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านโนนเพ็ด ตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ห่างจากอำเภอประทายไปทางทิศเหนือ มีระยะทาง 20 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 51 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 31,678 ไร่

ทิศเหนือ จดเขตอำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

ทิศใต้ จดเขตตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก จดเขตอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ทิศตะวันตก จดเขตตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

4.1.2 ภูมิประเทศ สภาพเนื้อที่ส่วนใหญ่จะเป็นที่ราบสูง สลับกับที่ดอน มีลำน้ำไหลผ่าน 1 สาย คือ ห้วยแอก ราษฎรประกอบอาชีพการเกษตรเป็นอาชีพหลัก

4.1.3 ประชากร/จำนวนครัวเรือน

ประชากรทั้งหมด	6,034	คน	แยกเป็น
ประชากรเพศชาย	3,001	คน	
ประชากรเพศหญิง	3,033	คน	
มีครัวเรือน	1,170	ครัวเรือน	

ตารางที่ 1 จำนวนครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ชาย(คน)	หญิง (คน)	รวม(คน)
1	บ้านหนองบัวมาก	152	391	420	811
2	บ้านหนองข้างตาย	135	369	359	728
3	บ้านหนองไผ่	48	108	132	240
4	บ้านหนองคอกควาย	89	213	234	447
5	บ้านโนนเพ็ด	180	511	439	950
6	บ้านเมืองคู่	126	345	337	682
7	บ้านหนองจันทร์สอน	115	285	287	572
8	บ้านหัวสะพาน	61	145	156	301
9	บ้านหนองห่าง	88	189	240	438
10	บ้านกุดฆ้องวงส์	92	225	226	451
11	บ้านหนองม่วง	84	211	203	414
	รวมทั้งสิ้น	1,170	3,001	3,033	6,034

ที่มา : (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2553 : 18)

4.2 สภาพทางเศรษฐกิจ อาชีพหลัก คือ ทำการเกษตร มีอาชีพนวดแผนไทยเป็นอาชีพรองและบางส่วนจะประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปหลังฤดูเก็บเกี่ยวมีการอพยพไปหางานทำที่อื่นโดยได้ค่าจ้างในอัตราที่ต่ำเนื่องจากเป็นแรงงานไร้ฝีมือ เพราะขาดโอกาสทางการศึกษาและการอบรมฝีมือแรงงาน

4.2.1 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

1) ธนาคาร	-	แห่ง
2) โรงแรม	-	แห่ง
3) ปั๊มน้ำมันและก๊าซ	1	แห่ง
4) โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
5) อุตสาหกรรมในครัวเรือน	-	แห่ง
6) กลุ่มหัตถกรรมในครัวเรือน(ทอเสื่อกก)	18	กลุ่ม
7) กลุ่มอาชีพอื่นๆ	2	กลุ่ม

8) ร้านอาหาร ขายของชำ	55	แห่ง
9) โรงเรียน (ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก)	23	แห่ง

4.3 สภาพทางสังคม

4.3.1 การศึกษา

1) โรงเรียนประถมศึกษา	5	แห่ง
2) โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	2	แห่ง
3) โรงเรียนมัธยมศึกษา	-	แห่ง
4) โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
5) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	12	แห่ง

4.3.2 สถาบันและองค์การทางศาสนา

1) วัด/สำนักสงฆ์	11	แห่ง
2) มัสยิด	-	แห่ง
3) ศาลเจ้า	-	แห่ง

4.3.3 การสาธารณสุข

1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	1	แห่ง
--------------------------------	---	------

4.3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1) สถานีตำรวจ	-	แห่ง
2) ที่ทำการตำรวจชุมชน	1	แห่ง
3) ชุดสายตรวจตำบล	-	แห่ง
4) สถานีดับเพลิง	-	แห่ง
5) ศูนย์อพพร.	1	แห่ง

4.4 การบริการพื้นฐาน

4.4.1 การคมนาคม

สภาพการคมนาคม องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ส่วนใหญ่ใช้เส้นทางคมนาคมทางบกถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านบางสายอยู่ในสภาพชำรุด ทรุดโทรม และถนนภายในหมู่บ้านหลายเส้นทางยังไม่สะดวก ตลอดจนถนนเข้าสู่แปลงเกษตรยังไม่เพียงพอที่มีอยู่ที่มีอยู่ก็ใช้ได้ไม่ดีนักจึงมีความจำเป็นต้องจัดหางบประมาณสนับสนุนในด้านโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว

4.4.2 การสื่อสารโทรคมนาคม

1) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข	-	แห่ง
2) โทรศัพท์สาธารณะ	1	แห่ง

4.4.3 การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด มีจำนวนหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน
ได้รับบริการในการใช้ไฟฟ้าทุกหมู่บ้าน

4.4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

1) ลำน้ำ ลำห้วย	4	สาย
2) บึง หนอง	9	แห่ง
3) อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง

4.5 ข้อมูลอื่นๆ

4.5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ในเขตพื้นที่ตำบลโนนเพ็ดเป็นโคกป่าธรรมชาติขนาดใหญ่ เรียกว่าป่าเพ็ด
ในฤดูฝนจะมีเห็ดออกเป็นจำนวนมาก ประชาชนในพื้นที่เก็บมาประทานและจำหน่าย

4.5.2 มวลชนจัดตั้ง

1) ลูกเสือชาวบ้าน	3	รุ่น	จำนวน	231	คน
2) ตำรวจอาสา	1	รุ่น	จำนวน	32	คน
3) อปพร.	2	รุ่น	จำนวน	85	คน
4) อื่นๆ (ระบุ)	-	รุ่น	จำนวน	-	คน

4.6 ด้านการบริหารการจัดการ

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโนนเพ็ด

4.6.1 ฝ่ายนิติบัญญัติหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

ประธานสภา	1 คน
รองประธานสภา	1 คน
เลขาสภา	1 คน

สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้ง 22 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ซึ่งรวมกัน
ในทั้ง ประธานสภา รองประธานสภาและเลขาสภา

4.6.2 ฝ่ายบริหารหรือคณะบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

นายก อบต. โนนเพ็ชร์ นายดวงเดช อันทะเกตุ
รองนายก อบต. โนนเพ็ชร์ นายสมหมาย ปานพูน
รองนายก อบต. โนนเพ็ชร์ นายบุญเลิศ คำภิบาล
เลขานุการนายก อบต. โนนเพ็ชร์ นายเสริม บัดทาโร

มีอำนาจหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ชร์ตามกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ชร์ แบ่งส่วนราชการออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

สำนักงานปลัด ประกอบด้วย งานธุรการ งานนโยบายและแผน งานกฎหมาย งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการศึกษา งานการเกษตร งานสาธารณสุข งานนิเทศการศึกษา งานศิลปวัฒนธรรมประเพณี งานกีฬาและนันทนาการ และงานประชาสัมพันธ์

ส่วนการคลัง ประกอบด้วย งานธุรการ งานผลประโยชน์ งานการเงินและบัญชี งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และงานพัสดุ

ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย งานสุขาภิบาลทั่วไป งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานอนามัยชุมชน งานป้องกันข่าเสพติด งานสุขศึกษาและควบคุมโรคติดต่อ งานรักษาความสะอาด งานกำจัดขยะและน้ำเสีย งานส่งเสริมและเผยแพร่

ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประกอบด้วย งานข้อมูล งานประสานกิจกรรม งานส่งเสริมการศึกษา งานข้อมูลพัฒนาเด็กเล็ก งานวิชาการและส่งเสริมพัฒนาการเด็ก งานกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กงานติดตามและประเมินผล

ส่วนสวัสดิการสังคมประกอบด้วย งานศูนย์เยาวชน งานกีฬา งานฝึกอบรมและพัฒนาการ งานศูนย์วัฒนธรรม งานสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ งานส่งเสริมสุขภาพ งานข้อมูล ฝึกอบรมอาชีพ พัฒนาศักยภาพกลุ่ม ส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ

ส่วนส่งเสริมการเกษตร งานฝึกอบรมและพัฒนาการ งานข้อมูล ฝึกอบรมอาชีพ ส่งเสริมการผลิต งานส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ งานจัดหาวิทยากร เทคโนโลยีสมัยใหม่ งานศูนย์วัฒนธรรม

ส่วนโยธา ประกอบด้วย งานธุรการ งานวิศวกรรม งานสาธารณสุขปโภค งานสวนสาธารณะและงานอาคารสถานที่ งานการคมนาคม งานไฟฟ้าส่องสว่าง งานแหล่งน้ำ งานอื่นๆ

4.7 การให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

การให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เป็นการให้บริการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 5) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มาตรา 67 ทั้ง 8 ประการ เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การให้บริการซ่อมแซมดูแลรักษาถนนให้ใช้การได้ดี มีการสร้างถนนหนทางเป็นตามแผนงาน การประเมินการบำรุงรักษาถนนเป็นประจำทุกปี มีการบำรุงรักษาแหล่งน้ำสาธารณะให้ใช้ประโยชน์ได้
2. การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีการให้บริการรักษาความสะอาดถนน มีการให้บริการรักษาความสะอาดแหล่งน้ำ มีการให้บริการรักษาความสะอาดทางเดิน มีการให้บริการรักษาความสะอาดที่สาธารณะ มีการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ มีการให้บริการป้องกันขุงลายเป็นประจำทุกปี มีการให้บริการอบรมความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อที่สำคัญ เช่น ไข้เลือดออก โรคเอดส์ และสามารถป้องกันได้ สงเคราะห์ช่วยเหลือการบำบัดรักษาผู้ติดเชื้อ
4. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือให้การดับเพลิง มีการให้บริการเครื่องมืออุปกรณ์ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากน้ำท่วม มีการให้บริการศูนย์รับแจ้งและประสานความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย มีการให้บริการความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบภัยแล้ง น้ำท่วม พายุ ไฟไหม้
5. การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม มีการให้บริการด้านความร่วมมือช่วยเหลือสนับสนุน โรงเรียนหรือสถานศึกษา มีการให้บริการโครงการอาหารกลางวัน และอาหารเสริมสำหรับเด็กนักเรียน มีการบริการให้กิจกรรมทางด้านศาสนาในวันสำคัญต่างๆ มีการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการและสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่น มีส่วนร่วมกิจกรรมพิธีกรรมทางศาสนาอยู่เสมอ

6. การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีการให้บริการด้านการสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มสตรีและเยาวชน มีการช่วยเหลือกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน มีการสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มสตรีและเยาวชน ให้การช่วยเหลือสงเคราะห์แก่คนชรา จัดช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้พิการที่ขาดผู้อุปถัมป์เลี้ยงดู

7. สิ่งแวดล้อม มีการให้บริการด้านรณรงค์อนุรักษ์ป่าไม้และแหล่งน้ำ มีกิจกรรมปลูกป่าประจำปี มีกิจกรรมปลูกป่าประจำปี จัดฝึกอบรมประชาชนอาสาสมัครอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีการให้บริการ ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมกิจกรรมประเพณีวันสำคัญ ส่งเสริมให้มีผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ตามนโยบายของรัฐบาล จัดตั้งกลุ่มอนุรักษ์และอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

9. อื่นๆ เช่น การให้คำแนะนำ การติดต่อประสาน การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ การให้บริการด้านการถ่ายเอกสาร การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น และการร้องเรียนต่างๆ เป็นต้น

4.8 นโยบายการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับนโยบายการให้บริการ มีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงตามความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนั้น การให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและความสามารถ ใช้เทคโนโลยีทันสมัย สนองความต้องการของประชาชน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุในช่วง 35-45 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มาใช้บริการของเทศบาลในช่วงเช้า ใช้เวลาครั้งละประมาณ 30-60 นาที มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้าน การศึกษา และกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจในระดับน้อย รายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน สำหรับด้านกองคลังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงาน ยกเว้น งานด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

นงเยาว์ ใจหื้อ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (มิติที่ 2) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ประจำปี พ.ศ. 2544 พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ทำให้ภาพรวมระดับความพึงพอใจในงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย.83)

ชัชวาล วาระนุช (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขปโลกของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเขื่อนใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการสูงสุด ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประสพการณ์การติดต่อราชการ และตำแหน่งทางสังคม ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนคือเพศ

นฤมล มหาถัน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
6. ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
7. ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

บริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วารกรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นในข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งาน ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชนและคณะผู้บริหารควรลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลแวง จัดให้มีตู้โทรศัพท์เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและมีสภาพใช้งาน ได้ตลอดเวลา

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามเพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มให้บริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาการเก็บขยะตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมาก ต้องใช้น้ำฉีดล้าง

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ประกอบอาชีพเกษตรกร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ประชาชนเพศชายกับหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการบริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 – อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอบริการเพิ่มเติม และจัดลำดับคิวก่อน - หลังในการให้บริการ

เจษฎพล ทุงกลาง (2550 : 36 - 37) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตรงกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ปรากฏว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัว และงานที่บุคคลในครอบครัวคิดต่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อย่างมีนัยสำคัญของสถิติ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย โดยให้เพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ต

ชูชาติ แนมพลกรัง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 ด้าน จะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด

เฉลิม แก้วปราง (2550 : 61-70) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 25 – 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย มีรายได้จากการประกอบกิจการต่อเดือน 50,001-100,000 บาท เคยได้รับข้อมูล/ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ ได้รับข้อมูล/ข่าวสารผ่านช่องทางเอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ระยะเวลาให้บริการทั้งหมด 30 วัน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จำนวน 6 ท่าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับปัจจัยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการได้ตรงตามระเบียบที่ระบุเอาไว้ การได้รับใบอนุญาตภายใน 30 วัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ในเรื่องความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างและความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงเวลาราชการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่มีให้บริการ และความสะอาด สวยงามและเรียบร้อยภายในสำนักงาน

ข้อเสนอแนะ เิงน โยบายหรือกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตรควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างแก่ผู้อื่นขออนุญาตก่อสร้าง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรมีการรวบรวม หรือจัดหมวดหมู่กฎหมายที่บังคับใช้สำหรับลักษณะอาคารแต่ละประเภทไว้ด้วยกัน ควรมีบทลงโทษที่ชัดเจน และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด กรณีมีการเอื้อประ โยชน์หรือผ่อนผันการบังคับใช้กฎหมายให้แก่บุคคลที่เป็นญาติ ควรจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวการทุจริต รับรับเงิน รวมทั้งควรเสนอให้ความเห็นและพิจารณาออกใบอนุญาต ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร / การจัดการ ควรจัดให้มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น ณ จุดรับบริการต่างๆ นอกจากนี้ สิ่งที่สำคัญคือควรเน้นให้พนักงานปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลาราชการ ควรนำหลักการของ Six Sigma มาประยุกต์ใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและลดความผิดพลาดในการทำงานให้เป็นศูนย์ หรือ Zero Defect และควรการประชุมสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร รวมทั้งมีการปรับปรุงและ

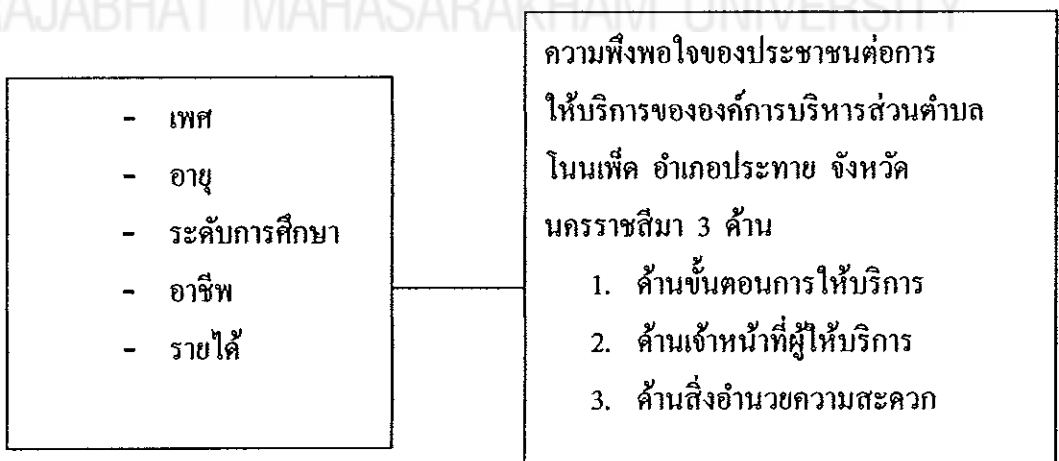
พัฒนาช่องทางหรือวิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวิจิตรหรือทางจดหมายข่าว สุดท้ายควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สำนักงานเพิ่ม การบริการที่ดี และรวดเร็วขึ้น

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการได้รับบริการ เช่น การตอบสนองความต้องการที่ได้รับการบริการจากพนักงานส่วนตำบล และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในระหว่างการมาติดต่องานบริการต่าง ๆ เช่น สถานที่ติดต่อ จำนวนห้องสุขา การบริการน้ำดื่ม ป้ายบอกสถานที่ติดต่อ จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ดังนั้นในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้กำหนด กรอบในการศึกษา 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประยุกต์แนวคิดจากจิตตินันท์ เตะชะคุปต์ (2538 : 15) และ แนวคิดจาก รื่น ช่างสาร (2544 : 46)

6. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษา ได้นำแนวคิดจาก จิตตินันท์ เตะชะคุปต์ (2538 : 15) และแนวคิดจาก รื่น ช่างสาร (2544 : 46) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดการศึกษา