



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

เทศบาลตำบลบางปลาม้า

อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2567

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ





กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกเทศมนตรีตำบลบางปลาหมอ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ประมุข อุณหเลขกะ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ เอ็มอักษร คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2567 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบางปลาหมอทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2567



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 5 งานบริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2567 ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 100 คน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 100 คน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน งานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 100 คน และงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) จำนวน 100 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.12



สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 1 บทนำ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1-1 |
| วัตถุประสงค์ของการประเมิน | 1-3 |
| ขอบเขตของการประเมิน | 1-3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 1-4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 1-4 |
| บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง | |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล | 2-1 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ | 2-9 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล | 2-15 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | 2-22 |
| บริบทของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ | 2-36 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 2-42 |
| บทที่ 3 วิธีการประเมิน | |
| ประชากร | 3-1 |
| กลุ่มตัวอย่าง | 3-1 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 3-2 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 3-2 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 3-2 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 4-1 |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 4-9 |
| งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 4-16 |
| งานด้านพัฒนาชุมชน | 4-23 |
| งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) | 4-30 |
| สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน | 4-36 |



สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน

5-1

บรรณานุกรม

ก-1

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน

ภาพแสดงการดำเนินงานให้บริการสาธารณะ

ภาพแสดงการเก็บข้อมูล

ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

รายชื่อคณะผู้จัดทำ



บทที่ 1

บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยน่านโยบายแปลงไปสู่การปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือนเป็นเจ้าของประเทศ เพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้บริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐที่เขาเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

การบริการสาธารณะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557) ซึ่งการบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท



การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดีดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไปและที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการและความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

เทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่นวางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ซึ่งมีปณิธานว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน” จึงได้จัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและ 5) งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)



ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปลาม้า เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 5 งานของเทศบาลตำบลบางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านพัฒนาชุมชน
5. งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2567 ประกอบด้วย

| | | |
|--|-------|--------|
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | จำนวน | 321 คน |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | จำนวน | 690 คน |
| งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน | 207 คน |
| งานด้านพัฒนาชุมชน | จำนวน | 274 คน |
| งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) | จำนวน | 466 คน |

วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

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

เมื่อ n คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N คือขนาดประชากร
 e คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2567 ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน - หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ ประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. บริบทของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ในปัจจุบัน การประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบาย หรือเพื่อการวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์รวมขององค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน อาทิเช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯลฯ หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันทั้งในระบอบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไกในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่าง ๆ ในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ 2 ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้เองนักประเมินจึงให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้ เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, 1975 : 26 – 27) นอกจากนี้ในทัศนะของการประเมินในด้านต่าง ๆ ก็มีการให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน อาทิ

นักจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, 1983 : 15) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้านจิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ



Assessment of Men ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1984 ในหนังสือรายงานกิจการของสำนักงานบริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำหน้าที่คัดเลือกชายสมัครใจให้กับองค์กรพิเศษระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและปริมาณการเรียนรู้การสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่าง ๆ เช่น การมอบหมายงานให้ทำการประเมิน โครงการเกี่ยวกับการเรียนรู้การสอน การใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐานเป็นต้น (Page, Thomas & Marshall, 1977 : 26)

1.1 ความหมายของการประเมินผล

คำว่า Evaluation แปลว่า การประเมินผล นักการศึกษาได้ให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

1. การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด การตัดสินความเพียงพอของสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Shertzer & Linden, 1979 : 13)
2. การตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่างการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ (Mehrens & Lehman, 1984 : 5)
3. การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์ เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้ (Chase, 1978 : 7)
4. กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือคำนวณของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐานของการประเมินรวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และหรือเกณฑ์ภายนอก (Good, 1973 : 220)

ความแตกต่างระหว่าง “Assessment” และ “Evaluation”

จากความหมายของ “Assessment” และ “Evaluation” จะเห็นได้ว่า “Assessment” เป็นกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานในการตัดสินใจ ส่วน “Evaluation” เป็นกระบวนการในการตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลจาก “Assessment” เป็นหลัก ข้อที่น่าสังเกต ก็คือ กลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพอังกฤษ นิยามคำว่า “Assessment” และ “Evaluation” ในความหมายที่แตกต่างกัน กล่าวคือคำ “Assessment” จะใช้ในความหมายของการหาคำตอบว่า สิ่งที่ต้องการวัดเป็นอย่างไร ได้รับผลสำเร็จจะไรและส่วน “Evaluation” ใช้หาคำตอบเพื่ออธิบายผลและประสิทธิผลของสิ่งที่ต้องการวัด ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกา ไม่นิยมใช้คำว่า “Assessment” มักใช้คำว่า “Evaluation” ในความหมายเดียวกันกับ “Assessment”

แนวคิดพื้นฐานของการประเมิน ที่ผ่านมามีการอิงนิยามของการประเมินที่ต่างกัน ดังต่อไปนี้

1. การประเมินในความหมายของการวัด (Measurement) นักประเมินในช่วง ค.ศ. 1900 – 1930 มักใช้คำว่า “การวัด” และ “การประเมินผล” ในความหมายเดียวกัน แม้ในปัจจุบันในการเรียนการสอนก็ยังคงใช้คำทั้งสองในลักษณะใกล้เคียงกันและเป็นกระบวนการต่อเนื่อง การประเมินในความหมายของการวัดผลจึงพัฒนาไปตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการวัด เน้นในด้านความเป็นปรนัยในเชิงประจักษ์ ความเที่ยงตรงของการวัด ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัด ตลอดจนการใช้สถิติวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพื่อหาข้อสรุป รวมทั้งการค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ



2. การประเมินในความหมายของการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งในแนวคิดดังกล่าว มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดรวมทั้งพัฒนาวิธีการประเมิน ดังนี้

ในช่วงปี ค.ศ. 1887 – 1898 Joseph M. Rice (1914) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการปฏิรูปการศึกษาได้ ทำการศึกษาโปรแกรมการสอนในโรงเรียน จากผลการศึกษาพบว่าในโรงเรียนที่มีชั่วโมงการสอนแตกต่างกัน ไม่ทำให้ผลการเรียนแตกต่างกัน จากผลดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ในโรงเรียนใช้ชั่วโมงการสอนอย่างไม่มี ประสิทธิภาพ จากข้อค้นพบดังกล่าวจึงกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความสนใจในการตรวจสอบผลการเรียนรู้ของ นักเรียนอย่างจริงจัง แนวคิดของ Rice จึงมีอิทธิพลต่อการประเมินที่เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

Rossi (1982) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีทางสังคม เพื่อตัดสินและ พัฒนาโครงการด้านการวางแผนและการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการทางสังคม รวมทั้ง การศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงจากการนำนโยบาย แผนงานไปปฏิบัติ โครงการ

Suchman (1967) ได้กล่าวว่า กระบวนการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องทางสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่จะถูกประเมิน กับคุณค่าส่วนบุคคลของผู้ประเมิน ดังนั้นกระบวนการ จึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ร่วมกับการตัดสินใจเชิงอัตนัยซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลที่ ไม่สามารถจัดให้หมดสิ้นไปได้

ดังนั้นในแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินจึงอาจมองในแง่ของการประเมินในแง่ของการวัดหรืออาจใช้ กระบวนการทางการวิจัย ซึ่งมีการใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผล โดยมีลักษณะที่แตกต่างกัน

| หัวข้อ | การประเมิน | การวิจัย |
|-----------------------|---|--|
| เป้าหมายของการศึกษา | ต้องการสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ | ต้องการความรู้ใหม่ที่เป็นข้อเท็จจริง |
| แนวทางการศึกษา | ค้นหาผลที่เป็นไปได้จากข้อมูลเชิง ประจักษ์และเชิงตรรกะ | ค้นหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่จะ ศึกษาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ เชิง คุณภาพ หรือเชิงประวัติศาสตร์ |
| ผลการศึกษา | คุณค่าการใช้ประโยชน์ | ข้อความรู้ที่สรุปได้ |
| การนำไปใช้ | เป็นแนวทาง/ทางเลือกในทางปฏิบัติ | นำไปสู่การสร้างทฤษฎีและ การแก้ปัญหา |
| เกณฑ์การตัดสิน คุณภาพ | ความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ (Credibility) และก่อให้เกิดการ ปรับเปลี่ยน | อิงความตรงภายในและความตรง ภายนอก (Internal Validity and External Validity) |

ภาพที่ 2-1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหรือกระบวนการทางการวิจัย



ในปัจจุบันความต้องการของการประเมินก็เพื่อการตัดสินคุณค่าของงาน หรือเพื่อเตรียมข้อเสนอแนะที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ต่อเนื่องให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ดังนั้นในการประเมินจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ อย่างน้อย 3 องค์ประกอบ คือ 1) เกณฑ์ 2) กระบวนการ 3) เทคนิควิธีสำหรับอ้างอิงผลการประเมินอย่างมีระบบ

1.2 ทฤษฎีและโมเดลการประเมิน

พัฒนาการของแนวคิด และเทคนิควิธีของการประเมิน จนถึงปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาความก้าวหน้าจนนับได้ว่า การประเมินในปัจจุบันมีหลักการที่ชัดเจน มีความเป็นระบบ จนกระทั่งสามารถพัฒนารูปแบบ หรือแบบจำลอง ขึ้นหลายรูปแบบจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแพร่หลาย

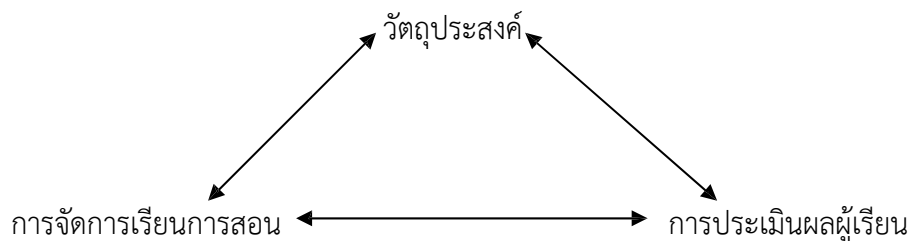
โมเดลการประเมินของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ จัดเป็นแนวคิดการประเมินในระดับชั้นเรียน โดยมาจากแนวคิดที่ว่า การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนจากแนวคิดดังกล่าวไทเลอร์ ได้นิยามว่า กระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่มุ่งจัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในตัวผู้เรียน ด้วยเหตุนี้จุดเน้นของการเรียนการสอนจึงขึ้นอยู่กับผู้เรียนที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังการสอน ดังนั้น เพื่อให้การสอนเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เรียนตามที่มุ่งหวัง กระบวนการดังกล่าวควรมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนลงไปว่า เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแล้ว ผู้เรียนควรเกิดพฤติกรรมใด หรือสามารถกระทำได้ ลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังกล่าวนี้ควรมีจุดเน้น อยู่ที่การกำหนดพฤติกรรมซึ่งสังเกตเห็นได้ชัดเจน หรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ขั้นที่ 2 จากวัตถุประสงค์ตามข้อ 1 ต้องระบุเนื้อหาหรือสาระที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ ที่เมื่อผู้เรียนเรียนรู้แล้ว จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ ที่ระบุในขั้นตอนที่ 1

ขั้นที่ 3 หารูปแบบหรือวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ 1

ขั้นที่ 4 หามาตรการในการตรวจสอบหลังจากสิ้นสุดการจัดการเรียนการสอนว่า ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และบรรลุวัตถุประสงค์ข้อใดบ้าง และมีวัตถุประสงค์ข้อใดบ้างที่ยังไม่เกิด



ภาพที่ 2-2 โมเดลการประเมินของไทเลอร์



จากโมเดลดังกล่าวแสดงถึงการเปรียบเทียบสิ่งที่คุณเรียนสามารถกระทำได้จริงหลังจากที่ได้จัดการเรียนการสอนแล้ว กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งได้กำหนดไว้ก่อนที่จะจัดการเรียนการสอนนั้น ในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนา กระบวนการแปรเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยกำหนดวัตถุประสงค์ในกิจกรรมและประเมินผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและองค์กร

แนวคิดและโมเดลการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concept and Model) ในปี ค.ศ. 1963 ครอนบาค ได้เขียนบทความชื่อ “Course Improvement Through Evaluation” โดยได้นิยามการประเมินว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการทางการศึกษาซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงเรียน การพัฒนาคุณภาพของครู ในแนวคิดของครอนบาค การประเมินไม่ควรใช้แบบทดสอบเท่านั้น แต่ควรมีมาตรการอื่น ๆ ประกอบด้วย แนวทางการประเมิน 4 แนวทาง คือ

1. การศึกษากระบวนการ (Process Studies) ได้แก่ การศึกษาภาวะการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน เช่น การสังเกตการณ์ใช้สื่อ การซักถามนักเรียนในขณะที่สอน ฯลฯ ซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการสอน
2. การวัดศักยภาพของผู้เรียน (Proficiency Measurement) ครอนบาคให้ความสำคัญต่อคะแนนรายข้อมากกว่าคะแนนจากแบบทดสอบทั้งฉบับ โดยให้ทัศนะว่า คะแนนแต่ละข้อสามารถชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่คุณเรียนได้เรียนรู้แล้วและสิ่งที่ควรพัฒนาต่อไป ดังนั้น การวัดสมรรถภาพของผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอนจึงมีความสำคัญมากกว่าการสอบปลายภาคเรียน
3. การวัดทัศนคติ (Attitude Measurement) การวัดทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอน ซึ่งมีความสำคัญเช่นกัน การวัดทัศนคติสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม และอื่น ๆ
4. การติดตามผล (Follow-up Studies) เป็นการติดตามผลการทำงาน หรือภาวะการณ์เลือกศึกษาต่อในสาขาต่าง ๆ เพื่อช่วยพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการประเมินด้านการเรียนการสอน เพื่อค้นหาข้อบกพร่องและปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสคริฟเวน (Screven's Evaluation Ideologies and Model) ใน ค.ศ. 1967 สคริฟเวนได้เขียนบทความชื่อ “The Methodology of Evaluation” ซึ่งสคริฟเวนได้นิยามการประเมินไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมิน เป้าหมายการประเมิน ก็คือ การตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน การประเมินแบ่งเป็น 2 ลักษณะ

1. การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินงาน กิจกรรมที่บ่งชี้ถึงข้อดี และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานนั้น ๆ ผลจากการประเมิน สามารถจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น จึงเรียกการประเมินดังกล่าวว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง



2. การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมเสร็จสิ้นลง เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่าความสำเร็จของกิจกรรม หรือเพื่อเป็นแนวทางที่ดีไปใช้กับ งานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงเรียนการประเมินประเภทนี้ว่าการประเมินสรุปรวม

นอกจากนี้ยังมีสิ่งสำคัญ 2 ส่วนที่มีความสำคัญ คือ

1. การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะของการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้าง วิธีการ ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน ความเชื่อจากสาธารณชน รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ในการดำเนินงาน

2. การประเมินความคุ้มค่า (Pay off Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงาน/กิจกรรม หรือสิ่งอื่น ๆ แต่การประเมินในลักษณะนี้เป็นการประเมินผลกระทบหรือซึ่งเป็นผลที่มีต่อผู้รับบริการจากการดำเนิน การประเมินความคุ้มค่าให้ความสนใจเกี่ยวกับผลของงาน หรือโครงการที่ให้ ผู้รับบริการ

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสเตก (Stake's Concepts and Model of Evaluation)

การประเมินในทัศนะของ สเตก เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็นระบบระเบียบและมีความหมายในการประเมิน สเตกได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการประเมิน เรียกว่า โมเดลเคาน์ทิแนนซ์ (Stake's Countenance Model) ดังภาพประกอบ

| | ความคาดหวัง (Intents) | สิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Observation) | มาตรฐาน (Standards) | การตัดสินใจ (Judgments) |
|-----------------------|--------------------------------------|---|--|----------------------------|
| หลักการ (Rational) | | สิ่งที่นำหรือปัจจัยเบื้องต้น (Antecedents) | | |
| | | การปฏิบัติ (Transactions) | | |
| | | ผลผลิต (Outcomes) | | |
| | เมตริกบรรยาย (Description Matrix) | | เมตริกตัดสินคุณค่า (Judgments Matrix) | |

ภาพที่ 2-3 โมเดลเคาน์ทิแนนซ์ของสเตก

โมเดลของสเตก มีมิติการประเมิน 2 มิติ คือ

1. มิติในแนวตั้ง



สิ่งนำ (Antecedents) หมายถึง ภาวะของสิ่งต่างๆ ที่เป็นอยู่ก่อน ก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือการกระทำ อย่างใดอย่างหนึ่งตามมา

การปฏิบัติ (Transactions) หมายถึง ภาวะของการกระทำ การเคลื่อนไหว หรือการจัดกิจกรรม ใด ๆ ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของงาน

ผลผลิต (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการที่มีภาวะของการกระทำในโครงการ

2. มิติในแนวนอน

2.1 ส่วนของการบรรยาย หมายถึง ภาวะที่ได้เกิดขึ้นจริงหรือต้องการจะให้เกิดขึ้นโดย สามารถสังเกตได้ ภาวะในส่วนของการบรรยาย สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อยได้ 2 ส่วน คือ

2.1.1 ความมุ่งหมายหรือความประสงค์ที่คาดหวัง หรือที่วางแผนไว้เพื่อต้องการให้ เกิดขึ้น

2.1.2 ผลหรือสิ่งที่สังเกตได้จริง

2.2 ส่วนของการตัดสินใจ หมายถึง ภาวะของการตัดสินใจเชิงประเมิน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วนย่อย คือ

2.2.1 เกณฑ์ ได้แก่ ภาวะที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เทียบกับปรากฏการณ์ใด ๆ ที่สังเกตได้ และเพื่อระบุว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณภาพระดับใด

2.2.2 การเลือกตัดสินใจ ได้แก่ ผลที่เกิดจากการนำเอาเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ ใด ๆ ที่เกิดขึ้นมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

แนวคิดและโมเดลซีบีในการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

ในปี ค.ศ. 1971 สตัฟเฟิลบีม และคณะ ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมิน ชื่อ “Educational Evaluation and Decision Making” ซึ่งแสดงแนวคิดเกี่ยวกับการและการประเมิน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนา จนเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน

สตัฟเฟิลบีม ได้นิยาม การประเมิน ว่าหมายถึง กระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็น สารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ

สตัฟเฟิลบีม ได้แบ่งการประเมิน ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินก่อนที่จะลงมือดำเนินการโครงการใด ๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดหลักการและเหตุผล รวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็น การชี้ประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมาย

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนแผนและเทคโนโลยีของการดำเนินงาน

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการพัฒนางาน รวมทั้งบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน



4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

1.3 ชนิดของการประเมินผล

ในแนวคิดทฤษฎีของการประเมินผล (Owen, 1993) ได้แสดงไว้ว่า การประเมินผลสามารถทำได้หลายระดับ ดังนี้

1. ประเมินการวางแผน การวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาโครงการ การวางแผนจะช่วยในกระบวนการกำหนดทรัพยากรและการกำหนดกิจกรรมในกระบวนการวางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดระเบียบหรือวิธีการของการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถชี้ความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2. ประเมินโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือ การกำหนดโครงการ โดยมีการกำหนดโครงการเพื่อดำเนินการโดยจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นโครงการจึงต้องกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กัน การประเมินผลโครงการ จึงหมายถึงรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ

3. ประเมินนโยบาย นโยบายเป็นสิ่งที่เลือกปฏิบัติและนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงาน นโยบายจึงเป็นเครื่องมือชี้นำไปสู่การตัดสินใจ ในอนาคต นโยบายจึงเป็นแนวทางกว้าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยเป้าประสงค์ที่ต้องการและแนวทางการพัฒนาอย่างกว้าง ๆ ตามปกติในองค์กรจะกำหนดโครงการโดยสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร การประเมินนโยบายสามารถทำได้หลายระดับ ได้แก่ การประเมินในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาโครงการและการดำเนินกิจกรรมของโครงการ

4. ประเมินองค์กร การประเมินผลองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานและผลผลิตหรือผลงานขององค์กรนั้น ดังนั้นการประเมินผลจึงได้รับความสนใจและการดำเนินการอย่างกว้างขวาง ดังนั้น การประเมินองค์กรจึงมีลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

5. ประเมินผลผลิต การประเมินผลผลิตที่พบมาก ก็คือ ในโรงงานอุตสาหกรรมจะมีการประเมินผลผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากโรงงานต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพเป็นอย่างไร ปัจจุบัน ในการบริหารภาครัฐ ได้หันมาให้ความสำคัญในการประเมินผลผลิตจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การประเมินผลผลิตจึงจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ทุกคนยอมรับ แล้วทำการรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์นั้น ๆ ก่อนที่จะประเมินว่าผลผลิตใดตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มากที่สุด และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ พัฒนาและการลงทุนต่อไป โดยทั่วไปการประเมินผลจะเน้นในเรื่องผลกระทบ ซึ่งช่วยให้การตัดสินใจมองไปในอนาคตระยะยาว



2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลาย เช่น John D. Millet (1954 : 4) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Herbert A. Simon (1960 : 80) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณางานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ออกจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบอกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = O - I/S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Ryan and Smith (1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น นอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

Peeterson and Plowan (อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ่มบัวและคนอื่น ๆ : 2542 : 18) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างหมายรวมถึงคุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิภาพ (effectiveness) และความสามารถ (competence and capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่า ประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลาและวิธีการ ในการผลิต

สำหรับนักวิชาการไทยที่ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพไว้มีดังนี้คือ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2531 : 324) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่จะให้งานเกิดผลสำเร็จ ขณะที่ราชบัณฑิตยสถาน (2530 : 511) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะให้เกิดผลในการทำงานและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2545 : 283) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไป กับผลที่ได้จากการทำงานว่า



ดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร สำหรับอินทิดา หิรัญสาย (2534 : 20 อ้างถึงใน ชาลวิทย์ ยิกุสังข์, 2545 : 16) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จโดยวิธีทางที่ดีที่สุด เพื่อใช้ปัจจัยต่าง ๆ น้อยที่สุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ และอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ประพันธ์ สุหาร (อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ้มบัว และคนอื่น ๆ, 2542 : 19) กล่าวว่า การทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ดิน ปรัชญาฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์ (2537 : 12-14) พบว่า ความหมายของประสิทธิภาพอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าหรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลาหรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ภิญโญ สาธร (2539 : 24) กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึง การกระทำให้เกิดรายได้สูงสุดแต่มีรายจ่ายต่ำสุด ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงานด้วย คือ สวัสดิการต้องดี และประชาชนในสังคมต้องได้รับประโยชน์ ไม่ใช่เสียประโยชน์ ซึ่งหมายความว่าองค์กรจะต้องลดต้นทุนเพื่อให้ค่าใช้จ่ายต่ำแต่จะเอาภาษีจากสังคมมาจ่ายแทนไม่ได้ เช่น การปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษที่เกิดจากการผลิตแต่ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนหรือสวัสดิการของพนักงานต้องต่ำเพื่อลดต้นทุน

อนันท์ งามสะอาด (2551 : 1) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงาน ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด



นอกจากนี้ วรรท พงศ์กกุลนันท์ (2550 : 1) ได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านแล้วสรุปได้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้คือ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (efficiency is to do thing right)

งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุนประสิทธิผล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึง ความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเวลา เพื่อให้ได้ผลผลิต

ยุวณูช กุลาตี (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้อง (doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (means) ใช้ทรัพยากร (resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ประสิทธิภาพ (effectiveness) คือ ความสามารถขององค์การในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ที่กำหนดไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ

นอกจากนี้ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผล ประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อ เปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

2.2 หลักการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ

หลักการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ Edgar L, Morphet (อ้างถึงใน จันทราณี สงวนนาม, 2536 : 14) ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์การ
2. การมีจุดมุ่งหมายขององค์การที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน
3. การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา
4. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน
5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง
6. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน



7. มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม
8. มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน
9. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์การ
10. สามารถทำให้คนในองค์การเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัย
11. มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ
12. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์การ

สำหรับรูปแบบขององค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น Richard Beckhard (อ้างถึงใน อนุกุล เชียงพุกชาวัลย์, 2535 : 23) ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

1. ทั้งระบบ ทุกระบบ ทุกคนทำงานโดยมีเป้าหมายตามแผน
2. รูปแบบต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์
3. การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลที่ดีที่สุด มิใช่ตามลำดับชั้นรับผิดชอบ
4. วัดผู้บังคับบัญชาด้วยผลงานของหน่วยงาน ความเจริญงอกงามของผู้ใต้บังคับบัญชาและ

ทีมงานที่มีความสามารถ

5. การสื่อสารที่ดีเยี่ยม พูดกันรู้เรื่อง เปิดเผย
6. ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม
7. มีความขัดแย้งทางความคิดสูง แต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย
8. มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน
9. คนในองค์การพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ในการทำให้องค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น พยอม แก้วกำเนิด (2532 : 2) ได้เสนอกลยุทธ์การทำงานให้ประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ควรศึกษาหรือวิเคราะห์นโยบายเพื่อเป็นหลักหรือแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ
2. ควรมีแผนงานที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบาย
3. ควรเลือกแนวทางปฏิบัติ เทคนิควิธี โดยมุ่งวัตถุประสงค์ของงาน ใช้ทรัพยากรให้ประหยัดที่สุด
4. การติดตามควบคุม นิเทศการปฏิบัติงาน
5. ควรให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นทีมและให้เข้ารับการอบรมตามภารกิจของงาน
6. ควรปฏิบัติงานประสานแนวคิดช่วยเหลือให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
7. ควรมีการประเมินผล
8. ควรมีการพัฒนางาน
9. ควรมีการเผยแพร่ผลงาน รายงานและประชาสัมพันธ์



2.3 องค์การที่มีประสิทธิภาพ

Becker and D. Neuhauser (1975 : 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรโดยเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือบรรลุปเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูงชันหรือมีความไม่แน่นอน

2. มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวลำพัง Becker and Neuhauser ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุปเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติในปี 1978 Katz and Kahn (1978 : 226) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีระบบเปิดได้ทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง บรรลุปเป้าหมายขององค์กร ในการบรรลุปเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สีกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

นอกจากนี้ Thomas J. Peters & Robert H. Waterman, Jr. ได้ศึกษาวิจัยและนำเสนอในหนังสือชื่อ In Search of Excellence และเรียบเรียงเป็นไทยโดย วีรชัย ตันติวีระวิทยา. (2553 : 27-29) โดยใช้ชื่อหนังสือว่า "ต้นต้นหาความเป็นเลิศ: ประสบการณ์จากบริษัทชั้นนำของโลก โดยได้กำหนดคุณลักษณะ 8 ประการของเชิงการบริหารของบริษัทอเมริกันที่ประสบความสำเร็จ คือ

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ (A bias for action) บริษัทดีเด่นได้มุ่งเน้นปฏิบัติอย่างจริงจังใน 3 เรื่องด้วยกัน คือ การทำงานให้คล่องตัว การทดลองปฏิบัติ และการทำระบบให้ง่าย

2. มีความใกล้ชิดกับลูกค้า (Close to the customer) บริษัทดีเด่นได้ใกล้ชิดกับลูกค้าด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านบริการ คุณภาพ และความเชื่อถือ รวมทั้งความเป็นนักหาช่องว่างและการฟังความเห็นของลูกค้า



3. มีความอิสระในการทำงานและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ (Autonomy and Entrepreneurship) บริษัทได้ให้ความมีอิสระในการทำงานแก่พนักงานด้วยการกระจายอำนาจดำเนินงานในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้นเพื่อกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ และได้พยายามส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ช่วยกันคิดค้นสินค้าหรือบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งมีความอดทนต่อความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการทดลองคิด ค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ อีกด้วย

4. เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน (Productivity through people) บริษัทได้เน้นได้ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรด้วยการปฏิบัติให้พนักงานเห็นอย่างจริงจัง เช่น ให้เกียรติและความไว้วางใจแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งได้ใช้มาตรการต่าง ๆ ในด้านบวกในการส่งเสริมจิตใจพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา อันเป็นผลทำให้บริษัทได้เน้นสามารถเพิ่มผลผลิตอย่างเห็นได้ชัด

5. สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิดและความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน (Hands-on and Value driven) ผู้บริหารของบริษัทได้เน้นจะลงมาสัมผัสกับการปฏิบัติงานจริง ๆ มิใช่ นั่งบริหารงานอยู่แต่ในสำนักงานเท่านั้น และพยายามปลูกฝังพนักงานให้มีความเชื่อมั่นในคุณค่าที่ดีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดแรงผลักดัน ร่วมในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

6. ทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง (Stick to the knitting) บริษัทได้เน้นจะเลือกทำแต่เฉพาะธุรกิจที่ตนเองมีความถนัดหรือเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจที่ได้ทำอยู่เท่านั้น เพราะมีความเชื่อว่าการทำธุรกิจที่ไม่เชี่ยวชาญมีโอกาสที่จะประสบกับความล้มเหลวได้มาก และอาจกระทบกระเทือนธุรกิจเดิมที่ได้ดำเนินการมาด้วยดีอยู่แล้ว จะสังเกตได้ว่าความคิดนี้เริ่มสวนทางกับการพยายามทำให้กิจการของบริษัทที่ครอบคลุมกว้างขวาง และอาศัยความได้เปรียบในกิจกรรมขนาดใหญ่ หรือที่เรียกกันว่า Economy of scales คือความเชื่อที่ว่าใหญ่กว่าก็ยิ่งทำให้ต้นทุนถูกลงกว่า

7. รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา พนักงานอำนวยความสะดวกหรือส่วนกลางมีจำกัด (Simple form and lean staff) บริษัทได้เน้นได้จัดองค์การของหน่วยงานในระดับบนด้วยการใช้รูปแบบโครงสร้างที่มีความเรียบง่าย คือ สายงานที่จัดตามประเภทของสินค้าพร้อมกับได้กระจายอำนาจให้กับแต่ละสายงานอย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงานอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานใหญ่มีจำนวนน้อยไปด้วย นอกจากนี้บริษัทได้เน้นยังมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะให้พนักงานทุกคนได้ทำงานด้านปฏิบัติการมากกว่าด้านอำนวยความสะดวก

8. เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (Simultaneous loose-tight properties) บริษัทได้เน้นได้เข้มงวดในการทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่าของลูกค้า คุณภาพของสินค้าและบริการ การสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตอง และการต้องคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ เป็นต้น ขณะเดียวกันก็ได้ผ่อนให้พนักงานมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และได้ใช้สิ่งที่ผ่อนปรนไปให้กลับมาควบคุมการทำงานของพนักงานด้วยกรณีวินัยในการทำงานด้วยตนเองแทน



3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

3.1 ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังมีความแตกต่างอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากันอยู่ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิผลนั้นได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Yuchman, E. and Seashor, S.E. (1967 : 154) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การในแง่ของตำแหน่งการต่อรองขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือการประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่งทรัพยากร

Bertrom M. Gross (1972 : 302-310) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลง่ายดีที่สุดในระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ ดังนั้นกิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การลงทุนในองค์การ
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

อนันท์ งามสะอาด (2551 : 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิต สุดท้ายต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ
3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

วรัท พุกษากุลนันท์ (2550: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Effectiveness is to do right things) หรือความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น



ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2545 อ้างถึงในวัชริน ขวัญพะงุ้น, 2553: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการกระบวนการหรือตัววัดนั้น สามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติ

นอกจากนี้ พรชัย เชื้อชูชาติ (2546 : 31-32) ได้กล่าวสรุปความหมายของประสิทธิผลของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

Fiedler (1967 : 9) กล่าวว่าประสิทธิผล คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

Steers (1977 : 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงานและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัวและความเป็นปึกแผ่นขององค์การ

ธงชัย สันติวงศ์ (2535 : 3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2536: 130) ระบุว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายมากน้อยเพียงใด

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2536: 97) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึงการที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือ นโยบายที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุปประสิทธิภาพคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิต

1) แสดงถึงความสามารถในการผลิต

1.1) วัดจากแรงงาน เป็นการวัดความสัมพันธ์ของแรงงานที่ใช้กับผลผลิต ประสิทธิภาพ = จำนวนผลผลิต/จำนวนเจ้าหน้าที่

1.2) อาจใช้ต้นทุนต่อหน่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการทำงาน

2) แสดงถึงความคุ้มค่าของการลงทุน

2.1) วัดจากต้นทุน เป็นการวัดความสัมพันธ์ของต้นทุนกับผลผลิต

ประสิทธิภาพ = จำนวนผลผลิต/ จำนวนต้นทุน

ประสิทธิผล คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับวัตถุประสงค์

ประสิทธิผล = ผลลัพธ์ของการทำงาน/ จำนวนต้นทุน

2.2) ประสิทธิภาพเชิงต้นทุน เป็นความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

2.3) ประสิทธิภาพ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้



3.2 การวัดประสิทธิผลขององค์การ

Talcott Parsons (1964 : 44) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์การเป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภทซึ่งทุกองค์การจำเป็นต้องกระทำซึ่งประกอบไปด้วย

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
2. การบรรลุถึงเป้าหมาย
3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม
4. สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในซึ่งหมายถึงการรักษารูปแบบหรือการดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์

จากการศึกษาของ Lawrence and Lorsch (1967 : 133-134) พบว่าองค์การที่ปฏิบัติงานได้ผลสูงสามารถปฏิบัติงานสนองตอบข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์กรคู่แข่ง จึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่า ทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาภาวะแห่งความแตกต่างของโครงสร้างให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์การต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่าง ให้สามารถทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ด้วยทั้งองค์การ

Edgar H. Schein (1970 : 18-19) ให้ความเห็นว่าเป็นที่ความสามารถในการผสมผสาน ส่วนย่อยขององค์การเข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อไม่ให้งานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายในองค์การเดียวกันขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ

ซึ่งแนวคิดของ Schein ก็คล้ายคลึงกับแนวคิดของ Theodore Caplow (1964 : 119-124) ที่เขาได้สร้างสิ่งที่เรียกว่า “แบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี” เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้น โดยเสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัวได้แก่

1. ความมั่นคง (Stability)
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integration)
3. ความสมัครใจ (Voluntarism)
4. ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement)

Seldin (1988 : 24) ให้ความเห็นว่าเป็นการวัดและประเมินประสิทธิผลโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมากแต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้การประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักการ อันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็น



เกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร ฯลฯ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ - ทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์การโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ และพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ ผู้ที่ให้แนวคิดในการประเมินองค์การโดยวิธีนี้

นอกจากนี้ตามแนวคิดของนักวิชาการไทยอย่างธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 202-213) ก็ได้สรุปวิธีประเมินผลงานหรือประสิทธิผลของงานไว้ดังต่อไปนี้คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคลใช้บุคคลประเมินผู้ที่ต้องการประเมินทีละคน โดยแยกกันในแต่ละครั้งและไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการประเมิน

กลุ่มที่ 2 เป็นวิธีการประเมินที่ใช้กับคนหลาย ๆ คนพร้อม ๆ กัน วิธีนี้จะประเมินผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินพร้อม ๆ กัน โดยเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ ในครั้งเดียวกัน

กลุ่มที่ 3 วิธีประเมินอื่น ๆ มี 2 วิธีคือ

1. วิธีทดสอบผลงาน (Perform test) วิธีการออกแบบผลการทดสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการทดสอบประเมินผล แล้วติดตามการประเมินว่ามีผลงานดีเลวอย่างไร

2. วิธีการประเมินผลงานรอบด้าน (Field review technique) เป็นวิธีการที่ใช้ผู้ประเมินจากภายนอก โดยผู้ถูกประเมินและผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกประเมิน จะต้องตอบคำถามปากเปล่าต่อผู้มาตรวจหรือผู้ประเมินจากภายนอก

ในทางปฏิบัติ วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายเป็นวิธีที่มีปัญหาและสลับซับซ้อน กล่าวคือ (พิทยา บวรวัฒนา, 2531 : 71-77)

1. เป้าหมายทางการขององค์การมีความแตกต่างไปจากเป้าหมายในทางปฏิบัติ (Actual goals) ปกติแล้ว เป้าหมายทางการขององค์การมักเขียนไว้เป็นประโยคที่สวยงาม

2. การที่เราจะทราบว่าเป้าหมายขององค์การมีลักษณะประการใดกันแน่ นั้นจำเป็นผู้ศึกษาต้องตั้งคำถามว่าเป้าหมายขององค์การที่พิจารณาอยู่นั้นเป็นเป้าหมายของใคร ทั้งนี้เป็นเพราะเป้าหมายขององค์การอาจมีที่มาที่แตกต่างกันออกไป และไม่จำเป็นเสมอว่าต้องมาจากนักบริหารระดับสูงสุด แต่เป้าหมายขององค์การอาจมาจากสมาชิกขององค์การฝ่ายอื่น ๆ ก็ได้

3. องค์การทั่วไปไม่มีเป้าหมายหลาย ๆ เป้าหมายไปพร้อม ๆ กัน บางครั้งเป้าหมายเหล่านั้นอาจขัดแย้งกัน



4. การที่องค์กรมีเป้าหมายหลายเป้าหมายทำให้เกิดความจำเป็นที่เราจะต้องสามารถจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายแต่ละเป้าหมายเพื่อกำหนดชัดเจนว่าเป้าหมายอันไหนสำคัญกว่าอันไหน มิฉะนั้นแล้วการวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยดูจากเป้าหมายที่จะใช้เป็นวิธีที่ใช้ไม่ได้ในทางปฏิบัติ ปรากฏว่า การจัดลำดับเป้าหมายทั้งหลายซึ่งขัดแย้งกันนั้นกระทำได้ยากมาก และอาจสร้างความไม่พอใจกับคนซึ่งยึดถือเป้าหมายที่ถูกเราจัดให้มีความสำคัญน้อยกว่าได้

5. การพิจารณาเรื่องเป้าหมายขององค์กรจำเป็นต้องนำเอามิติของเวลามาประกอบด้วย องค์กรจะมีเป้าหมายระยะสั้น เป้าหมายระยะกลาง เป้าหมายระยะยาว จึงเกิดปัญหาว่า เป้าหมายอันใดจะมีความสำคัญมากกว่าในการนำไปใช้เป็นเกณฑ์เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยสรุปแล้ว ผู้ศึกษาที่ต้องการใช้วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยคำนวณจากความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องใช้วิธีวัดนี้ด้วยความระมัดระวังอย่างไรก็ตามวิธีวัดที่นิยมใช้กันมานาน และก็ยังมิมีประโยชน์อยู่บ้าง แต่ผู้ใช้จำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในวิธีวัดนี้ ซึ่งถ้าดูผิวเผินแล้ว ถ้าจะเป็นวิธีที่ง่าย

3.3 การวัดประสิทธิผลขององค์กรในรูปแบบต่างๆ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ความคิดระบบ (The system approach) การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์กรจากเป้าหมายขององค์กรนั้น ทำให้นักวิชาการมุ่งความสนใจไปที่ปัจจัยนำออก (Outputs) ขององค์กรการนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนักว่ายังมีส่วนอื่นขององค์กรนอกจากปัจจัยนำออกที่มีความสำคัญต่อองค์กร และถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผลขององค์กรจากส่วนอื่น ๆ ขององค์กร เช่นปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้ามาปัจจัยนำออกแล้วจะทำให้เราสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยดูจากความสามารถขององค์กรในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The strategic-constituencies approach) ข้อสมมติฐานมีว่าองค์กรได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ บุคคลต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา ในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรเพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถกำหนดความเป็นความตายขององค์กรได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลและกลุ่มดังกล่าวสามารถควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์กร ดังนั้น นักวิชาการจึงถือหลักว่า องค์กรที่มีประสิทธิผลได้แก่ องค์กรที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองออกว่า บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดมีความสำคัญต่อองค์กรและยังต้องเป็นองค์กรที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์กร องค์กรที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็นองค์กรที่กำหนดเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ ซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร

3. การวัดประสิทธิผลขององค์กรจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์กร (The computing – values approach) นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์กร เป็นเรื่องของนาณาจิตตังเกณฑ์วัดประสิทธิผลของ



องค์การที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่า ๆ ใครเป็นใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไรนั้น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์การจะมีเป้าหมายหลายเป้าหมายซึ่งขัดแย้งกันเพราะบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์การนั้น ต่างมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินผลองค์การซึ่งจะเป็นผู้เลือกที่จะใช้มาตรวัดประสิทธิผลขององค์การแบบไหน ตัวอย่างเช่น สมาชิกองค์การสาธารณะที่อยู่ในฝ่ายต่างกัน (ฝ่ายนักบริหารงานระดับสูง ฝ่ายนักบริหารงานระดับกลาง ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายเสนาธิการ) จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การ

นอกจากนี้ การมณั เพียรกายลุน (2548 : 1) กล่าวว่า การจัดองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด โดยทั่วไปจะยึดหลักการการจัดองค์การดังต่อไปนี้

1. หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ (Definition of objectives) ในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งจะต้องกำหนดหรือระบุวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน ให้เป็นที่เข้าใจ และยอมรับโดยผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ในการจัดสำนักงาน ได้แก่ การประสานกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ต่ำลง และผลผลิตจากการดำเนินการนั้น ๆ สูงขึ้นโดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสะดวกหรือให้บริการแก่หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ จัดเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องและมีพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็นต้องใช้

2. หลักการของการรับผิดชอบ (Principle of responsibility) ความรับผิดชอบขององค์การเป็นภาระผูกพันของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารงานจะต้องพิจารณากำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. หลักการของการมอบอำนาจหน้าที่ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Principle of delegate authority with responsibility) อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิที่จะออกคำสั่งและอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไป แต่ละบุคคลในองค์การต้องได้รับอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามหน้าที่ที่ได้รับและจำเป็นต้องทำควบคู่กัน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

4. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Principle of unity of command) หลักข้อนี้ถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความสับสน โดยแต่ละบุคคลต้องทราบอย่างชัดเจนว่า ตนต้องรายงานการปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อใคร หรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบในการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนใด

5. หลักการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective delegation) การจัดองค์การที่มีประสิทธิผลจะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย การมอบหมายงานต้องระบุให้ชัดเจนว่าบุคคลใดทำหน้าที่อะไร และจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ มีจำนวนเท่าใด ใครรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใดหรือ ระบุให้ชัดเจนลงไปว่าทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้องานเดียวกันทั้งหมด



6. หลักการกำหนดขนาดของการควบคุม (Principle of span of control) หมายถึง การกำหนดสายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้ชัดเจนว่า ใครปกครองบังคับบัญชาใครบ้าง พร้อมทั้งระบุถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหนึ่งคน ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติและขนาดของงานนั้น ๆ

7. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction) แต่ละฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจร่วมกัน

8. หลักการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Defining of work related relationships) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างถูกต้องและคล่องตัวยิ่งขึ้น

9. หลักการจัดแบ่งสำนักงานออกตามความเหมาะสม (Work assignment) เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง ในการทำงาน เมื่อมีการแบ่งงานกันทำแล้วจะต้องสรรหาหรืออบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทำงานที่มีอยู่ และเมื่อทำงานเหล่านั้นซ้ำ ๆ ก็จะทำให้ทักษะขึ้นมา ผลงานที่ทำได้จะดีกว่าการไปทำงานหลาย ๆ ด้าน แล้วไม่เกิดทักษะในด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ

10. หลักการกำหนดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure) ความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหลัก (Line) และหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) เป็นประเด็นหนึ่งในการพิจารณาจัดโครงสร้างขององค์การ เป็นหลักการที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานระหว่างหน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่ปรึกษา นอกจากการจัดโครงสร้างองค์การโดยคำนึงถึงบทบาทของงานในลักษณะหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษาแล้ว ยังมีหลักการจัดโครงสร้างองค์การในรูปแบบอื่นอีกเช่นกัน

นอกจากหลักการจัดองค์การที่กล่าวถึงข้างต้น 10 หลักการแล้ว ยังมีหลักการจัดการองค์การอื่น ๆ อีกมากมายที่มีได้กล่าวถึงในที่นี้ ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของโลกยุคดิจิทัล เช่น ในปัจจุบันทำให้เกิดทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ อีกมากมายที่ถูกพัฒนามาจากหลักการเดิมหรือถูกคิดค้นขึ้นมาใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางด้านการจัดการให้สอดคล้องกับยุคสมัย อย่างไรก็ตามหลักการหรือทฤษฎีที่เสนอไว้ ณ ที่นี้ เพียงพอที่จะเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านการจัดการองค์การโดยทั่วไปได้อย่างเหมาะสม



4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 หลักความชอบด้วยกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดว่าเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองประเภทหนึ่งตามหลักการกระจายอำนาจปกครองทางพื้นที่หรือการกระจายอำนาจทางเขตแดน (Decentralization) ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของส่วนกลางเพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล (Tuttle) ของส่วนกลาง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรปกครองทางพื้นที่ซึ่งมีสภาพเป็นนิติบุคคล มีการเลือกตั้งผู้บริหารมีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เป็นอิสระจากส่วนกลางโดยไม่ต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชาแต่ต้องอยู่ภายใต้อำนาจควบคุมกำกับของส่วนกลางแทน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552 : 23)

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองย่อมต้องตกอยู่ภายใต้หลักกฎหมายปกครองที่สำคัญคือ “หลักนิติรัฐ” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการปกครองของรัฐเสรีประชาธิปไตย โดยการปกครองตามหลักนิติรัฐ (Etat de droit /Rechtsstaat/Legal State/) หมายถึงการปกครองของรัฐที่ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมาย และยอมผูกพันการกระทำใด ๆ ของตนกับกฎเกณฑ์ของกฎหมายซึ่งส่วนหนึ่งได้บัญญัติรับรองสิทธิเสรีภาพต่าง ๆ ของประชาชนเอาไว้ อีกส่วนหนึ่งได้บัญญัติไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการซึ่งฝ่ายปกครองจะกระทำได้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมาย (Carré de MALBERG, 1920 : 489) ด้วยเหตุนี้ นิติรัฐเป็นรัฐประเภทหนึ่งที่ยอมรับรองและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพขั้นมูลฐานของราษฎรไว้ในรัฐธรรมนูญ เพื่อให้ราษฎรสามารถใช้สิทธิเสรีภาพเช่นว่านี้พัฒนาบุคลิกภาพของตนได้ตามที่ราษฎรแต่ละคนจะเห็นสมควร สาระสำคัญของหลักนิติรัฐจึงมีวัตถุประสงค์ขั้นสุดท้าย (Ultimate aim) อยู่ที่การประกันสิทธิเสรีภาพของราษฎรจากการใช้อำนาจตามอำเภอใจ (Arbitrarily) ของฝ่ายปกครอง ซึ่งข้อพิจารณาเกี่ยวกับสาระสำคัญของหลักนิติรัฐแยกออกได้เป็นสามประการด้วยกัน ได้แก่ (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2540 : 5)

ประการแรก นิติรัฐ เป็นรัฐซึ่งมุ่งหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและประโยชน์ของประชาชนจากการกระทำตามอำเภอใจและไม่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ปกครอง แต่ว่าการที่รัฐยอมรับและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของราษฎรดังกล่าวมิได้หมายความว่ารัฐจะยอมให้ราษฎรใช้สิทธิเสรีภาพของตนกระทำการต่าง ๆ ได้โดยปราศจากการแทรกแซงจากองค์การเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะภารกิจของรัฐคือการธำรงไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) หรือผลประโยชน์ของส่วนรวม ในบางกรณีรัฐจำเป็นต้องบังคับให้ราษฎรต้องกระทำการหรือละเว้นไม่กระทำการบางอย่างซึ่งเป็นการล่วงล้ำแดนสิทธิเสรีภาพของประชาชน แต่เนื่องจากนิติรัฐเป็นรัฐที่ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายและยอมผูกพันการกระทำใด ๆ ของตนต่อกฎหมายที่รัฐได้ตราขึ้น จึงมีความหมายว่ารัฐให้คำมั่นต่อราษฎรว่าองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกล้ากรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจนเป็นการทั่วไปว่าให้องค์กรเจ้าหน้าที่รัฐกล้ากรายสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้กรณีใดและภายในขอบเขตอย่างไร จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ที่นำไปสู่หลักการที่เรียกว่า **หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่าย**



ปกครอง (Principle of legality of administrative actions) หมายความว่า รัฐบาลหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาหรืออยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลจะกระทำการใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเอกชนคนใดคนหนึ่งได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจ และต้องใช้อำนาจภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น (H.W.R WADE ,1980 : 23-24) จึงกล่าวได้ว่ากฎหมายเป็นทั้ง “แหล่งที่มา (Source)” และเป็น “ข้อจำกัด (Limitation)” อำนาจกระทำการของฝ่ายปกครอง

ประการที่สอง สำหรับกฎหมายที่ให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกล่าวถึงสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้นั้นต้องเป็นกฎหมายตามความหมายของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยด้วยกล่าวคือ หากพิจารณาในเชิงรูปแบบแล้ว กฎหมายเช่นนี้ต้องเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นโดยองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติตามหลักการแบ่งแยกอำนาจซึ่งได้แก่ รัฐสภา นั่นคือ กฎหมายในรูปของพระราชบัญญัติ หากพิจารณากฎหมายในเชิงเนื้อหาแล้วจะเห็นว่า กฎหมายดังกล่าวประกอบด้วยบทบัญญัติที่รับรองคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หากรัฐเห็นสมควรว่าการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วจะเป็นการอ้างไว้ซึ่งผลประโยชน์สาธารณะ รัฐต้องกำหนดบทบัญญัติไว้ในกฎหมายไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครองในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมายทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของรัฐธรรมนูญด้วย จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ก็นำไปสู่หลักการที่เรียกว่า หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายหมายความว่า บรรดากฎหมายทั้งหลายที่ตราขึ้นโดยอาศัยอำนาจนิติบัญญัติจะต้องชอบด้วยรัฐธรรมนูญโดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายที่ให้อำนาจองค์กรฝ่ายบริหารล่วงล้ำก้ำเกินสิทธิเสรีภาพของราษฎรจะต้องระบุง้อความไว้อย่างชัดเจนพอสมควร ให้อำนาจองค์กรเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองกระทำการในกรณีใดบ้างและภายในขอบเขตอย่างไร นอกจากนี้จะต้องกำหนดมิให้อำนาจฝ่ายปกครองล่วงล้ำเข้าไปในแดนแห่งสิทธิและเสรีภาพของราษฎรเกินขอบเขตแห่งความจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะด้วย

หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายในนิติรัฐนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากนิติรัฐเป็นรัฐที่ยอมรับความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญตามแนวคิดทฤษฎีกฎหมายธรรมชาติอันเป็นทฤษฎีที่ยอมรับและให้การเคารพกฎหมายที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าตามหลักลำดับชั้นแห่งกฎหมายดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นหมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับสูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐ และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ กฎหมายนั้นย่อมไม่มีผลบังคับใช้ (เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์, 2550 : 89) การยอมรับหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญว่าเป็นสาระสำคัญส่วนหนึ่งของหลักนิติรัฐนั้นทำให้หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น จะพบว่าในนิติรัฐนั้นไม่เฉพาะแต่ความสัมพันธ์ระหว่างราษฎรกับราษฎรเท่านั้นที่จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามที่กฎหมายกำหนด แต่ยังหมายความรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรก็จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามกฎหมายด้วย จึงมีผู้กล่าวว่าผู้ปกครองที่แท้จริงในนิติรัฐคือ กฎหมายที่รัฐตราขึ้นและประกาศใช้โดยชอบด้วยรัฐธรรมนูญ องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะอยู่ลำดับสูงต่ำ



เช่นไร ก็ไม่มีอำนาจล่วงล้ำก้ำเกินสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ตามอำเภอใจ การที่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นการล่วงล้ำแดนสิทธิเสรีภาพของราษฎร องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องแสดงได้ว่ามีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจแก่ตนที่จะทำการเช่นนั้น จึงกล่าวได้ว่า ในนิติรัฐนั้น กฎหมายจึงเป็นทั้งแหล่งที่มา (Source) และเป็นทั้งข้อจำกัด (Limitation) แห่งอำนาจกระทำการของผู้ปกครองในขณะเดียวกัน (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2538 : 58)

ประการที่สาม เพื่อให้การปกครองโดยกฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ราษฎรซึ่งเห็นว่าตนถูกล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพจากการใช้อำนาจขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายย่อมมีสิทธิโต้แย้งคัดค้านการกระทำการขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีชอบด้วยกฎหมายได้ หรืออีกนัยหนึ่งในนิติรัฐต้องมีการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ทั้งนี้ขึ้นไปตามหลักการคุ้มครองสิทธิโดยองค์กรตุลาการ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของหลักนิติรัฐเพราะเป็นการที่รัฐได้แสดงว่า รัฐนั้นยอมให้ความเป็นอิสระแก่อำนาจศาลในการเข้ามาควบคุมตรวจสอบการกระทำต่าง ๆ ของรัฐว่าเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนหรือไม่ หมายความว่า การควบคุมการกระทำของฝ่ายปกครองมิให้ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย และการควบคุมกฎหมายมิให้ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ จะต้องเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรตุลาการซึ่งมีความเป็นอิสระจากองค์กรฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ โดยองค์กรที่จะทำหน้าที่ควบคุมความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำของฝ่ายบริหารก็ดี หรือควบคุมความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายก็ดี อาจเป็นองค์กรตุลาการอีกองค์กรหนึ่งแยกออกจากองค์กรตุลาการในศาลยุติธรรมก็ได้ เช่น ศาลปกครองมีเขตอำนาจพิจารณาข้อพิพาททางปกครอง หรือศาลรัฐธรรมนูญมีเขตอำนาจพิจารณาข้อพิพาททางรัฐธรรมนูญ เป็นต้น โดยองค์กรตุลาการเหล่านี้จะต้องมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารโดยไม่จำเป็นต้องพึ่งคำสั่งคำสั่งบังคับบัญชาจากองค์กรทั้งสองแต่อย่างใด อาจกล่าวได้ว่า ความเป็นนิติรัฐของรัฐใดรัฐหนึ่งจะปรากฏก็ต่อเมื่อรัฐนั้นยอมอยู่ภายใต้กฎหมายและอยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบขององค์กรตุลาการนั่นเอง (บรรเจิด สิงคะเนติ, 2547 : 328-329)

4.2 กฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หากพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีกฎหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เนื่องจากการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวพันกับกฎหมายปกครองมากมายหลายฉบับ ในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ โดยกลุ่มแรก คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองของฝ่ายปกครองเพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล กฎหมายกลุ่มนี้ ได้แก่ จริยธรรมในการบริหารราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่วนกลุ่มที่สอง คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครอง กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง ตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน



ซึ่งกฎหมายดังกล่าวล้วนแต่เป็นกฎหมายสำคัญในฐานะเป็นกฎหมายกลางสำหรับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

4.2.1 จริยธรรมในการบริหารราชการ

คำว่า “จริยธรรม (Morality)” หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติในการบริหารงานราชการ เช่น การทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2547 : 33-34) จากการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองไทยที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐเป็นจำนวนมากดังเช่น ปัญหาการขาดจริยธรรมของผู้บริหารของหน่วยงานของรัฐบางแห่งโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริตและไม่บริสุทธิ์ได้ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการตามมา เช่น ปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวง การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบให้แก่ตนเองและพวกพ้อง ปัญหาการทำลายความเป็นธรรมในสังคมด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการบริหารราชการขึ้น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดินทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติว่า “รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ และพนักงาน หรือลูกจ้างอื่นของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่”

จริยธรรม 7 ประการเพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงาม จึงได้แก่

1. การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ
2. การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ
3. การวางตัวให้เหมาะสม
4. การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์
5. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
6. การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ
7. การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานที่ผิดพลาด

4.2.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาบนพื้นฐานของแนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้นสำหรับแนวคิดของประเทศไทยนั้น ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคสาม ที่บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”



ด้วยเหตุนี้ ในปลายปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและ
การสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้
บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ คือ

- (1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

4.2.3 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิด
ที่ว่า แต่เดิมนั้นการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเฉพาะเรื่องทำให้มีหลักเกณฑ์วิธีการและ
เงื่อนไขการใช้อำนาจมีความหลากหลาย และส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมและความเสมอภาค
ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดให้มีกฎหมายกลางเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่
โดยเฉพาะการออก “คำสั่งทางปกครอง” ซึ่งหมายถึง การใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มีผลเป็นการสร้าง
นิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลในอันที่จะก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน ระงับหรือมีผลกระทบต่อสถานภาพของสิทธิ
หรือหน้าที่ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการถาวรหรือชั่วคราว เช่น การสั่งการ การอนุญาตการอนุมัติ การวินิจฉัย
อุทธรณ์ การรับรอง และการรับจดทะเบียน แต่ไม่หมายความรวมถึงการออกกฎนอกจากนี้คำสั่งทางปกครองอาจ
เป็นการอื่นที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงก็ได้ (มาตรา 5 ของพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.
2539)

เหตุผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินการทางปกครอง

1. มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่าง ๆ ที่เหมาะสม อันจะทำให้การดำเนินงานทางปกครอง
เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอนการพิจารณาทางปกครองไว้ดังนี้ ได้แก่
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งสิทธิและหน้าที่ให้คู่กรณีทราบตามความจำเป็น
 - 1.2 เจ้าหน้าที่อาจตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม
 - 1.3 เจ้าหน้าที่ต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีใช้สิทธิตามกฎหมาย
 - 1.4 หลังจากมีกระบวนการพิจารณาทางปกครองแล้ว จึงมีการออกคำสั่งทางปกครอง
 - 1.5 หากผู้รับคำสั่งทางปกครองเห็นว่าคำสั่งทางปกครองดังกล่าวเป็นคำสั่งที่ออกโดย
ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ย่อมมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจหรือขอให้เจ้าหน้าที่ผู้มี
อำนาจทำการพิจารณาทางปกครองเสียใหม่ก็ได้ ทั้งนี้แล้วแต่กรณี



1.6 เพื่อให้มีการดำเนินการตามคำสั่งทางปกครอง เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจย่อมมีอำนาจใช้มาตรการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อให้บังคับการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของกฎหมายนั้น

2. มีประสิทธิภาพในการใช้บังคับกฎหมายให้สามารถรักษาประโยชน์สาธารณะ
3. อำนวยความเป็นธรรมแก่ประชาชน และ
4. เป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

ขอบเขตการใช้บังคับของกฎหมายฉบับนี้

กฎหมายฉบับนี้มีสถานะเป็น “กฎหมายกลาง” ซึ่งหมายความว่า เป็นกฎหมายกลางที่วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายต่าง ๆ ทุกฉบับ ได้แก่

1. ขั้นตอนการเตรียมการและดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อจัดให้มีคำสั่งทางปกครอง
2. ขั้นตอนการเตรียมการและการดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อการออกกฎ
3. การดำเนินการใด ๆ ในทางปกครองตามกฎหมายฉบับนี้ เช่น การบังคับทางปกครอง

ข้อยกเว้นไม่ใช้กฎหมายฉบับนี้

1. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองไว้โดยเฉพาะ และหลักเกณฑ์ที่ประกันความเป็นธรรมหรือมีมาตรฐานในการปฏิบัติราชการไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ก็ให้ถือตามกฎหมายฉบับอื่น

2. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดเรื่องขั้นตอนและระยะเวลาในการอุทธรณ์โต้แย้งไว้อย่างใดก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น

3. กฎหมายฉบับนี้ไม่ใช้กับองค์กรของรัฐ เช่น รัฐสภา คณะรัฐมนตรี องค์กรที่ใช้อำนาจตามรัฐธรรมนูญ และการทำกิจกรรมบางอย่างของรัฐ เช่น การพิจารณานโยบายของนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี เป็นต้น

4. กรณีบังคับทางปกครอง หากกฎหมายฉบับอื่นมีวิธีการบังคับทางปกครองในลักษณะที่จะเกิดผลได้ดีกว่ากฎหมายฉบับนี้ก็บังคับตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น

กล่าวโดยสรุปคือ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายกลาง ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้นนั่นเอง

4.2.4 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าหน้าที่นั้นจะเป็นการใช้อำนาจทางปกครองหรือหน้าที่ทั่วไป หากเกิดความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของรัฐหรือทรัพย์สินของเอกชน เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดตามหลักเรื่องละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นั่นคือ หากหน่วยงานของรัฐชดใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอก หน่วยงานดังกล่าวย่อมได้เปรียบเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ชดใช้ได้เต็มจำนวน และในกรณีมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่หลายคนให้เจ้าหน้าที่ที่ต้องรับผิดในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นด้วย



การที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้งที่บางกรณีเป็นความผิดพลาดเล็กน้อยหรือเกิดจากความไม่ตั้งใจ นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องร่วมรับผิดชอบในการกระทำของเจ้าหน้าที่คนอื่นด้วย ทั้งนี้ตามหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมนั้นได้สร้างปัญหาในการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นอันมากเพราะเป็นการก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่และยังเป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย จนบางครั้งกลายเป็นปัญหาในการบริหารเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่กล้าตัดสินใจดำเนินงานเท่าที่ควรเพราะเกรงความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นแก่ตนเอง (จารุพงศ์ เรื่องสุพรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์, 2547 : 215-223)

ด้วยเหตุนี้ การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในผลแห่งละเมิดตามหลักกฎหมายแพ่งทั้งที่อาจเกิดขึ้นโดยความไม่ตั้งใจหรือเป็นเพราะความผิดพลาดเล็กน้อยจึงไม่มีความเหมาะสม อีกทั้งการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นตามหลักลูกหนี้ร่วมนั้นแม้จะมีความมุ่งหมายเพื่อให้ได้เงินครบ แต่ก็ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมที่จะมีต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคน ดังนั้น รัฐสภาจึงได้ตราพระราชบัญญัติความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ขึ้นในปี พ.ศ. 2539 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองแก่การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะเมื่อเป็นการจงใจกระทำเพื่อการเฉพาะตัวหรือจงใจให้เกิดความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น
2. ให้มีการแบ่งแยกความรับผิดชอบแต่ละคน โดยมีให้นำหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมมาใช้บังคับ

4.2.5 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าแต่เดิมนั้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนจึงเป็นไปได้โดยยาก แนวคิดในการจัดทำกฎหมายข้อมูลข่าวสารในประเทศไทยจึงเริ่มเกิดขึ้นอย่างจริงจังเป็นครั้งแรกเมื่อนายอานันท์ ปันยารชุน นายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบบริหารราชการขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2534 คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ยกร่างพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ขึ้น ร่างกฎหมายดังกล่าวได้รับการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง จนกระทั่งต่อมา ในปี พ.ศ. 2535 เมื่อนายชวนหลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินขึ้น คณะกรรมการดังกล่าวได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมายกร่างกฎหมาย กำหนดให้เอกชนมีสิทธิได้รู้ข่าวสารต่าง ๆ ในหน่วยงานของรัฐซึ่งต่อมาก็พัฒนามาเป็นการจัดทำร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ร่างกฎหมายดังกล่าวประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการทั้งจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2540 เมื่อพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ เป็นนายกรัฐมนตรี ร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2540 (จารุพงศ์ เรื่องสุพรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์, 2547 : 230)

ผลจากการที่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับและไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ง่าย พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 จึงเกิดขึ้นเพื่อเปลี่ยนแปลงหลักการดังกล่าว โดยหากข้อมูลข่าวสารของราชการนั้นมิใช่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ต้องเปิดเผยเป็นหลัก ส่วนการปกปิดเป็นข้อยกเว้นหาก



พิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการแล้ว จะปรากฏอยู่ในเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ว่า “...ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสารของราชการโดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องตรากฎหมายฉบับนี้”

ผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ส่งผลให้การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยโปร่งใส และทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในทางการเมืองการปกครองได้เป็นอย่างดีอีกด้วย นอกจากนี้พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังมีหลักการซึ่งสอดคล้องกับหลักการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการตามบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งได้บัญญัติไว้ในส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา 56 และมาตรา 57 ถึงหลักของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ไว้ว่า

“มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

“มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ในที่ดิน และการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ”

4.3. คดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภายใต้การปกครองตามหลักนิติรัฐนั้น นอกจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายแล้ว การปฏิบัติราชการตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องถูกตรวจสอบได้อีกด้วย ซึ่งการตรวจสอบการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการตรวจสอบโดย



องค์กรตุลาการ (Rechtswegsgarantie) ทั้งนี้เพราะองค์กรตุลาการ เป็นองค์กรที่ใช้อำนาจทางตุลาการ (Court of Judicial Authority) ซึ่งลักษณะสำคัญขององค์กรตุลาการต้องประกอบด้วย (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2544: 56)

1. องค์กรที่ใช้อำนาจทางตุลาการหรือศาลนั้นเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. คำวินิจฉัยขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีลักษณะเด็ดขาดเป็นที่สุดไม่อาจถูกกลับหรือแก้ไขโดยองค์กรใด ๆ ได้อีก แม้แต่ตัวองค์กรที่ได้ทำคำวินิจฉัยเอง ถ้าคู่ความฝ่ายใดไม่พอใจคำวินิจฉัยดังกล่าวย่อมมีสิทธิแต่เพียงอุทธรณ์คัดค้านคำสั่งหรือคำวินิจฉัยดังกล่าวต่อองค์กรอื่นที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าขององค์กรผู้ออกคำสั่งเดิม หากองค์กรสูงสุดได้อ่านคำสั่งตามกฎหมายแล้ว คู่ความแต่ละฝ่ายมีสิทธิและหน้าที่ต่อกันอย่างไรให้คู่ความฟังแล้ว คำสั่งหรือคำวินิจฉัยดังกล่าวย่อม “เสร็จเด็ดขาด” หรือ “เป็นที่สุด” (Finality)

3. กระบวนการใช้อำนาจวินิจฉัยข้อพิพาทขององค์กรนั้นจะต้องเป็นกระบวนการที่เปิดเผย (Publicity) คือ เปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้าฟังการพิจารณาคดีได้ การพิจารณาโดยลับจะมีได้ต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจน ซึ่งถือว่าเป็นข้อยกเว้นที่สำคัญต้องเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้คู่ความทั้งสองฝ่ายปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนโดยให้แต่ละฝ่ายมีสิทธินำพยานมาสืบสนับสนุนข้ออ้างข้อเถียงของตน และหักล้างข้ออ้างข้อเถียงของคู่ความฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเต็มที่

4. คำวินิจฉัยหรือคำสั่งขององค์กรนั้นต้องมีการแสดงเหตุผลประกอบคำสั่งของตน (Duty to give reasons) เสมอคือ การแสดงข้อเท็จจริงและมีข้อกฎหมายที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้องค์กรดังกล่าวมีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยเช่นนั้น

5. องค์กรนั้นต้องมีความเป็นกลาง หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ปราศจากอคติลำเอียง” (Freedom from bias) ซึ่งองค์กรนี้จะต้องมีความเป็นกลางได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกขององค์กรนั้นๆมีความเป็นอิสระ (Independence) ไม่ตกอยู่ภายใต้บังคับขององค์กรอื่นใดโดยเฉพาะฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร

ด้วยเหตุนี้ จึงกล่าวได้ว่าหลักประกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจะมีผลปฏิบัติได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อการกระทำของรัฐทุกองค์กรซึ่งรวมถึงการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตรวจสอบได้โดยองค์กรตุลาการที่มีความเป็นกลางและเป็นอิสระจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารนั่นเอง

สำหรับปัญหาการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจัดว่าอยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง ซึ่งตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 กำหนดประเภทคดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

“มาตรา 9 ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่งหรือการกระทำอื่นใด เนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็น



ธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(2) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(3) คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(4) คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง

(5) คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด

(6) คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครอง...” จากบทบัญญัติข้างต้น สามารถจำแนกคดีปกครองเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดังต่อไปนี้ (ประสพท พงษ์สุวรรณ, 2551 : 10-34)

1. คดีฟ้องขอให้เพิกถอนคำสั่งทางปกครองหรือกฎที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย (Recourse Enannulation) ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) คดีประเภทนี้เกิดจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งทางปกครองหรือกฎโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยไม่ชอบ คดีประเภทฟ้องเพิกถอนคำสั่งนี้จะมีลักษณะเป็นการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองที่มีลักษณะเป็นการทำนิติกรรมทางปกครอง (การออกกฎและคำสั่งทางปกครอง) โดยผู้ฟ้องคดีจะต้องกล่าวอ้างว่า นิติกรรมนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมายด้วยเหตุต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) ตัวอย่างเช่น

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.34/2549 (พันเอก (พิเศษ) มานะ เกษรศิริ) วินิจฉัยได้ว่า กฎหมายที่เป็นแหล่งที่มาของอำนาจไม่ได้ให้อำนาจออกข้อบัญญัติในลักษณะที่เป็นการกระทบกระเทือนสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ฝ่ายปกครองย่อมไม่มีอำนาจออกข้อบัญญัติในลักษณะดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดออกข้อบัญญัติกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจเรียกผู้ควบคุมและผู้จัดการโรงแรม ผู้พักและผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดมาเพื่อตรวจสอบอันเป็นบทบัญญัติที่มีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและเมื่อไม่มีกฎหมายให้อำนาจ ข้อบัญญัติดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.61/2549 (เทศบาลนครระยอง) วินิจฉัยว่า การออกหนังสือเวียนของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคลังและวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ที่มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไปโดยไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดหรือบุคคลใดเป็นการเฉพาะ จึงมีลักษณะเป็นกฎตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธี



พิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 แต่ตามมาตรา 69 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคลังและวิธีการงบประมาณได้ในรูปแบบของการตราเป็นระเบียบข้อบังคับ ดังนั้น ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 จึงขอที่จะต้องปฏิบัติตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนั้น การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยออกเป็นหนังสือเวียนฉบับพิพาทจึงไม่ชอบด้วยรูปแบบ นอกจากนี้ การที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 โดยผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 ออกหนังสือเวียนฉบับพิพาท โดยกำหนดหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นไปตามความริเริ่มของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 หรือของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น ขัดต่อความเป็นอิสระของเทศบาล และกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การออกหนังสือเวียนกระทรวงมหาดไทยฉบับพิพาทในส่วนของเนื้อหาจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย

2. คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใด ๆ ซึ่งหมายถึง การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทางปกครองที่มีลักษณะเป็นการกระทำทางกายภาพ (Acte physique) หรือการปฏิบัติการ (Opération) ของฝ่ายปกครอง (ไม่ใช่นิติกรรมทางปกครอง) โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและขอให้ศาลสั่งห้ามการกระทำดังกล่าว เช่น การที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารดำเนินการรื้อถอนอาคารที่ก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตและไม่สามารถแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายได้ หรือการที่เจ้าพนักงานจราจรใช้รถยนต์ของทางราชการรถยนต์ของเอกชนที่จอดอยู่ ณ ที่ห้ามจอด เป็นต้น

3. คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร คดีประเภทนี้เป็นเรื่องที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติให้กระทำการแล้วได้ละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ในการพิพากษาคดีศาลปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับ โดยสั่งให้หัวหน้าหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามหน้าที่ภายในเวลาที่ศาลปกครองกำหนด ตัวอย่างเช่น

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 106/2544 (นายใหญ่ ปิ่นแก้ว) วินิจฉัยว่า ผู้ฟ้องคดีได้ร้องทุกข์ต่อผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ให้ดำเนินคดีกับนายเซนาฯ แต่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กลับไม่ดำเนินการกับนายเซนาฯ กับใช้ตำแหน่งให้คุณให้โทษแก่นายเซนาฯ โดยไม่ดำเนินคดีที่นายเซนาฯ ทำร้ายร่างกายผู้ฟ้องคดีนั้น เป็นเรื่องและผู้ฟ้องคดีได้แย้งว่าผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร อันเป็นคดีปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (2)

4. คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอัน เกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้คดีนี้เป็นคดีละเมิดทางปกครองคือ จะต้องเป็นการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการกระทำละเมิดนั้นเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากการออกกฎ ออกคำสั่งทางปกครอง หรือออกคำสั่งอื่น หรือเป็นการกระทำละเมิดจากการละเลยต่อหน้าที่



ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร เช่น การที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นใช้อำนาจไปรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างที่ปลูกโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการกระทำโดยใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยยาหรืออาหารใช้อำนาจในการยึดอายัดหรือตรวจค้นและเกิดความเสียหายขึ้นถือเป็นการละเมิดทางปกครอง ตัวอย่างเช่น การกระทำละเมิดที่เกิดจากการกระทำในกรอบอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การทำถนนขุดลอกคูคลอง การก่อสร้างอาคาร อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 187/2546 (พ.จ.อ.ณพพรช พันธ์เยี่ยม กับพวก) วินิจฉัยว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดว่าจ้าง บริษัท ศรีภูมิการโยธา จำกัด ให้ถมดินบริเวณหนองน้ำสาธารณประโยชน์ ทำให้ปิดกั้นถนนและทางน้ำที่ผู้ฟ้องคดีใช้สัญจรไปมาและผู้ฟ้องคดีไม่อาจใช้น้ำจากหนองน้ำสาธารณประโยชน์หรือระบายน้ำออกจากที่ดินได้ทำให้น้ำท่วมขังที่ดินของผู้ฟ้องคดีนั้น แม้การถมดินดังกล่าวจะเกิดจากการกระทำละเมิดของบริษัท ศรีภูมิการโยธา จำกัด แต่การถมดินบริเวณหนองน้ำสาธารณประโยชน์นั้น อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด กรณีถือว่าเป็นคดีที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากคำสั่ง อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 324/2551 (นายรังสรรค์ ปิลอง กับพวก) วินิจฉัยว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างก่อสร้างถนนผ่านแนวเขตที่ดินของผู้ฟ้องคดีทั้งสิบแปดคนโดยไม่ได้นำดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายเป็นเหตุให้ผู้ฟ้องคดีทั้งสิบแปดคนได้รับความเดือดร้อนต้องสูญเสียที่ดินและทรัพย์สิน เป็นคดีพิพาทระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับเอกชนอันเนื่องมาจากการใช้อำนาจทางปกครองตามกฎหมายและกระทำละเมิดซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) และ (3) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ แม้จะมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับแรกว่าที่ดินพิพาทเป็นกรรมสิทธิ์ของคู่กรณีฝ่ายใดก็ตาม แต่เมื่อประเด็นพิพาทว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและกระทำละเมิดเป็นประเด็นหลักอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง ศาลปกครองย่อมมีอำนาจพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินของคู่กรณีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหลักได้ตามข้อ 41 วรรคสอง ของระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543)

นอกจากนี้ ยังมีการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐบางกรณีซึ่งแต่เดิมไม่ถือเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ได้แก่ กรณีที่ส่วนราชการก่อสร้างสะพานลอยบดบังหน้าร้านทำให้รายได้ลดลง หรือการก่อสร้างฝายทำนบหรือเขื่อนทำให้น้ำท่วมที่ดินของประชาชน แต่ปัจจุบันการกระทำเหล่านี้ถือเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองและอยู่ในอำนาจของศาลปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) เช่น

คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลเรื่องที่ 14/2547 วินิจฉัยว่า การที่กรุงเทพมหานครผู้ถูกฟ้องคดีว่าจ้างบริษัทเอกชนให้ทำการก่อสร้างเขื่อนกั้นดินริมคลองเป็นเหตุให้ที่ดินของเอกชนที่อยู่ข้างเคียงทรุดตัวบ้านเรือนได้รับความเสียหาย เมื่อผู้ถูกฟ้องคดีมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการบำรุงรักษา



ทางระบายน้ำ การจัดให้มีและก่อสร้างออกแบบเขื่อนกั้นเพื่อประโยชน์ในการระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมของ ผู้ถูกฟ้องคดีการก่อสร้างเขื่อนกั้นดินในกรณีนี้จึงเป็นการใช้อำนาจตามกฎหมาย เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นจึง เป็นการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย

คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 124/2545 วินิจฉัยว่า การตั้งตู้ชุมสายโทรศัพท์และเสาโทรศัพท์ ขององค์การโทรศัพท์เป็นการใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2479 ประกอบกับพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477 เมื่อผู้ฟ้องคดีฟ้องว่าองค์การโทรศัพท์ตั้ง ตู้ชุมสายโทรศัพท์และเสาโทรศัพท์ขวางทางเข้าออกหน้าตึกแถวของผู้ฟ้องคดีเป็นผลให้ผู้ฟ้องคดีได้รับความเสียหายเพราะไม่อาจขายตึกแถวได้ จึงเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอัน เกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย

นอกจากนั้น กรณีที่ผู้เสียหายเลือกยื่นคำขอค่าสินไหมทดแทนต่อหน่วยงานของรัฐแทนการไป ฟ้องศาลโดยตรง หากผู้เสียหายไม่พอใจการวินิจฉัยของหน่วยงานก็สามารถฟ้องศาลปกครองหรือศาลยุติธรรม แล้วแต่กรณี โดยมาตรา 106 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ ได้บัญญัติไว้รับกับมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ว่าถ้าการละเมิดมิได้เกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายแล้ว คดีนั้นก็จะต้องไปฟ้องศาลยุติธรรม จะมาฟ้อง ศาลปกครองไม่ได้

5. คดีพิพาทเกี่ยวกับความรับผิดชอบอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ คดีประเภทนี้เกิดจากการกระทำที่เป็นการใช้อำนาจทางปกครองฝ่ายเดียวของหน่วยงานทางปกครองหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือจากการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมาย กำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร และมีกฎหมายบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องรับ ผิด ศาลปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับโดยสั่งให้ใช้เงินหรือให้ส่งมอบทรัพย์สิน หรือให้กระทำการหรืองดเว้น กระทำการ โดยจะกำหนดระยะเวลาและเงื่อนไขอื่น ๆ ไว้ด้วยก็ได้ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ประกอบ กับมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (3)

คดีประเภทนี้ ได้แก่ คดีเกี่ยวกับการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ซึ่งรัฐหรือหน่วยงานทางปกครอง ชำระค่าทดแทนการเวนคืนโดยไม่เป็นธรรม การจ่ายเงินค่าทดแทนการรอนสิทธิในการวางสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์วางท่อประปา ท่อก๊าซผ่านที่เอกชนโดยไม่เป็นธรรม หรือการเรียกค่าทดแทนความเสียหาย เนื่องจากความเชื่อโดยสุจริตในความคงอยู่ของคำสั่งทางปกครองตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติ ราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 หรือการจ่ายเงินเพื่อเยียวยาความเสียหายแก่ประชาชนตามกฎหมายเฉพาะ อื่น ๆ เป็นต้น

6. คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (4) สำหรับคำ ว่าสัญญา ทางปกครองมีความหมายเพียงใดนั้นให้ดูนิยามในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ ซึ่งบัญญัติว่า “สัญญาทางปกครอง หมายความว่า ความรวมถึง สัญญาที่คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานทางปกครอง หรือเป็นบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐ และมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือ จัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ”



อย่างไรก็ตามมีข้อถกเถียงเกี่ยวกับความหมายของสัญญาทางปกครองมากพอสมควร ที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดจึงได้พิจารณาให้คำอธิบายความหมายของสัญญาทางปกครองในการประชุมครั้งที่ 6/2544 เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2544 ว่า “สัญญาใดจะเป็นสัญญาทางปกครองตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ได้นั้น

ประการแรก คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายหนึ่งต้องเป็นหน่วยงานทางปกครองหรือเป็นบุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้กระทำการแทนรัฐ

ประการที่สอง สัญญานั้นมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติหรือเป็นสัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐตกลงให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเข้าดำเนินการหรือเข้าร่วมดำเนินการบริการสาธารณะโดยตรง หรือเป็นสัญญาที่มีข้อกำหนดในสัญญาซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แสดงถึงเอกสิทธิ์ของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้การใช้อำนาจทางปกครองหรือการดำเนินกิจการทางปกครองซึ่งก็คือการบริการสาธารณะบรรลุผล ดังนั้น หากสัญญาใดเป็นสัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐมุ่งผูกพันตนกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งบนพื้นฐานของความเสมอภาคโดยสมัครใจ และสัญญาดังกล่าวมิได้มีลักษณะเช่นที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สัญญานั้นย่อมเป็นสัญญาทางแพ่ง”

คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองนี้ ศาลปกครองกลางได้เคยวินิจฉัยว่าสัญญาสัมปทานป่าไม้ขายเลน (คำสั่งศาลปกครองกลาง คดีหมายเลขแดงที่ 1391/2545 (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์) หรือสัญญาจ้างก่อสร้างอาคารสำนักงานทำการของหน่วยงานราชการ (คำสั่งศาลปกครองกลาง คดีหมายเลขแดงที่ 1096/2545 (หจก. ทราชมอ.ไก่) เป็นสัญญาทางปกครอง สัญญาอนุญาตให้ข้าราชการไปศึกษาต่อภายในประเทศเป็นสัญญาทางปกครอง ส่วนการขอให้บังคับผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ส่งคืนเงินเดือนที่รับไปโดยไม่มีสิทธิในช่วงที่ขาดจากราชการและหลังจากที่ถูกไล่ออกจากการราชการนั้น เป็นคดีพิพาทอันสืบเนื่องมาจากคำสั่งไล่ออกผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ออกจากราชการซึ่งเป็นคำสั่งทางปกครอง และเกี่ยวเนื่องกับคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง อยู่ในอำนาจศาลปกครอง (คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 43/2548) เป็นต้น

7. คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำหรือละเว้นการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด ตามที่บัญญัติในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (5) คดีประเภทนี้เป็นคดีที่มีกฎหมายเฉพาะบัญญัติให้ฟ้องคดีต่อศาลปกครองในกรณีต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2535 มาตรา 90 วรรคสอง ได้กำหนดให้เจ้าท่าสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อมีคำสั่งให้เจ้าท่าเป็นผู้จัดการเรือถอนแพคนอยู่ เรือที่ปักเสาลงในสายน้ำในกรณีที่เจ้าของไม่เรือถอนภายในเวลาที่เจ้าท่าหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้มีหน้าที่กำหนด นอกจากนี้ มาตรา 117 ตรีแห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวยังได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถฟ้องขอให้ศาลสั่งบุคคลที่รุกล้ำลำน้ำเรือถอนสิ่งปลูกสร้างออกไป หรือคดีร้องขอให้ศาลมีคำสั่งจับกุมและกักขังผู้ฝ่าฝืนคำสั่งให้เรือถอนอาคารที่ก่อสร้างรุกล้ำคลองสาธารณะซึ่งเป็นมาตรการบังคับเพื่อให้บุคคลปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง อันมีลักษณะเป็นคดีปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (5) ซึ่งศาล



ปกครองมีอำนาจกำหนดค่าบังคับได้ตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (5) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ (คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลที่ 16/2545) เป็นต้น

8. คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง ตามที่บัญญัติในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (6) คดีประเภทนี้เป็นคดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้ผู้ที่ไม่พอใจในคำสั่งหรือคำวินิจฉัยสามารถนำคดีไปฟ้องต่อศาลปกครองได้ เช่น

พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 บัญญัติให้สิทธิผู้ซึ่งไม่พอใจคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการบริหารการผังเมืองส่วนท้องถิ่นหรือคณะกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์เกี่ยวกับการสั่งรื้อย้ายอาคารและการคิดค่าใช้จ่ายในการรื้อย้ายอาคารสามารถยื่นฟ้องต่อศาลปกครองได้ภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ได้รับทราบแจ้งคำวินิจฉัยนั้น

พระราชบัญญัติระเบียบราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ในมาตรา 29 วรรคสอง บัญญัติให้สิทธิสมาชิกสภาเมืองพัทยา ซึ่งถูกสั่งให้พ้นจากตำแหน่งมีสิทธิยื่นฟ้องต่อศาลปกครองเพื่อขอให้เพิกถอนคำสั่งดังกล่าวได้ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำสั่ง

5. บริบทของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี



ประวัติการจัดตั้งเทศบาลตำบลบางปลาหมอ

เทศบาลตำบลบางปลาหมอ เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลบางปลาหมอ อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอบางปลาหมอจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 1 มีนาคม 2505 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 79 ตอนที่ 27 ลงวันที่ 20 มีนาคม 2505 มีกรรมการสุขาภิบาลโดยตำแหน่งชุดแรกประกอบด้วย นายประสาธ แก้ววิชิต , นายเกียรติคุณ สุวรรณกุล กรรมการโดยแต่งตั้ง คือ นายประศาสน์ วงศ์บัณฑิต กรรมการโดยเลือกตั้ง คือ นายชุมพ์ ทุไพบเราะ ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2542 เขตเทศบาลทั้งหมดในปัจจุบันมีเนื้อที่ 3.98 ตารางกิโลเมตร โดยมีเขตดังต่อไปนี้



5.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางปลาหม้อ

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขตเทศบาลตำบลบางปลาหม้อ

เทศบาลตำบลบางปลาหม้อ ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2 , 7 ตำบลบางปลาหม้อ (เต็มพื้นที่ทั้ง 2 หมู่) อำเภอบางปลาหม้อ จังหวัดสุพรรณบุรี มีพื้นที่ 3.98 ตารางกิโลเมตร โดยอยู่ห่างจากอำเภอบางปลาหม้อ ประมาณ 3 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดสุพรรณบุรี (ศูนย์ราชการ)ประมาณ 10 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครมาทางทิศเหนือ ประมาณ 110 กิโลเมตร จำนวนประชากร จำนวน 1,808 คน ครั้วเรือน 693 ครั้วเรือน

เทศบาลตำบลบางปลาหม้อ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

| | | | |
|-------------|-----------|--------------|----------------|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ | หมู่ที่ 1 | ตำบลบางปลาหม้อ |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ | หมู่ที่ 4 | ตำบลบางปลาหม้อ |
| ทิศตะวันออก | ติดกับ | แม่น้ำท่าจีน | |
| ทิศตะวันตก | ติดกับ | หมู่ที่ 5 | ตำบลบางปลาหม้อ |

5.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1. เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบางปลาหม้อ มีเขตการปกครองครอบคลุมหมู่บ้าน ๒ หมู่ ในตำบลบางปลาหม้อ คือ หมู่ 2 , 7 มีพื้นที่ 3.98 ตารางกิโลเมตร

2. ประชากร

จำนวนประชากร / ครั้วเรือน

จากหลักฐานทางทะเบียนราษฎร ณ เดือน กรกฎาคม 2566 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบางปลาหม้อ ปรากฏข้อมูลจำนวนประชากร/ครั้วเรือน ในเขตเทศบาลตำบลบางปลาหม้อ ดังนี้.-

| ลำดับ | ชุมชน | จำนวนประชากร | | | จำนวน ครั้วเรือน |
|-------|-------------------|--------------|------|-------|---------------------|
| | | ชาย | หญิง | รวม | |
| 1 | ประชากร หมู่ที่ 2 | 373 | 379 | 752 | 344 |
| 2 | ประชากร หมู่ที่ 7 | 519 | 532 | 1,056 | 349 |
| รวม | | 892 | 916 | 1,808 | 693 |



5.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม การจราจร

(1) ถนน สะพาน

ถนน

ถนนในเขตเทศบาลบางปลาม้า มีจำนวน 20 สาย รวมระยะทาง 11.07 กิโลเมตร แยกเป็น

- ถนน ค.ส.ล. จำนวน 17 สาย ระยะทาง 5.97 กิโลเมตร
 - ถนนลาดยาง จำนวน 4 สาย ระยะทาง 5.10 กิโลเมตร
- (ถนนสายหลัก ได้แก่ ถนนสุพรรณ - แก้วห้อง)

สะพาน

- สะพานแก้วห้อง - ลานคา (สะพานข้ามแม่น้ำท่าจีน) ทำการสร้างและเปิดใช้เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2537

(2) แม่น้ำ/คลอง

- เขตเทศบาลตำบลบางปลาม้า มีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่าน
- คลองภายในเขตเทศบาล มีจำนวน 12 สาย ความยาวรวม 9.14 กิโลเมตร

(3) ประเภทอาคาร

- อาคารสำนักงาน จำนวน 1 แห่ง
- อาคารชุมชน จำนวน 4 แห่ง
- อาคารจอดรถโดยสารประจำทาง จำนวน 1 แห่ง

2. การประปา การบริการด้านน้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลบางปลาม้า

(1) สำนักงานประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี (เขตจำหน่ายน้ำบางปลาม้าโคกคราม) เป็นผู้รับผิดชอบให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลโดยอาศัยแหล่งน้ำดิบจากแม่น้ำท่าจีน สามารถให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนในเขตเทศบาลได้อย่างทั่วถึง

(2) ที่ทำการประปาหมู่บ้านทุ่งเจริญ-ท้ายคลอง ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านทุ่งเจริญ-ท้ายคลอง ให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนบ้านทุ่งเจริญ-ท้ายคลอง

3. ไฟฟ้า

การบริการด้านกระแสไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลบางปลาม้า อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยได้รับกระแสไฟฟ้าจากสถานีจ่ายไฟย่อย จำหน่ายไฟฟ้าให้กับประชาชนในเขตเทศบาลได้อย่างเพียงพอ และบำรุงรักษาดวงโคมไฟฟ้าและอุปกรณ์เมื่อเกิดการชำรุดเสียหาย

4. โทรศัพท์

ในเขตเทศบาลตำบลบางปลาม้ามีบริการให้ใช้ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 2 เลขหมาย



5. การสื่อสาร

ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลบางปลาหมอ มีหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและโทรคมนาคม ดังนี้

สื่อที่เทศบาลตำบลบางปลาหมอ ดำเนินการเอง คือ เสียงไร้สาย ส่งสัญญาณครอบคลุมทั่วเขตเทศบาลตำบลบางปลาหมอ

6. ลักษณะการใช้ที่ดิน

สภาพการใช้ประโยชน์ที่ดินภายในเขตเทศบาล ส่วนใหญ่ใช้ที่ดินเพื่อการเกษตร ได้แก่ การเพาะปลูกข้าว และมีการเลี้ยงสัตว์บ้างเล็กน้อย ภายในตลาดเก่าห้องและบริเวณใกล้เคียงใช้ที่ดินเป็นที่พักอาศัยและพาณิชยกรรมปะปนกัน ส่วนประเภทที่พักอาศัยจะกระจายอยู่ทั่วไป ตามบริเวณหมู่บ้านกมวังบ้านทุ่งเจริญ บ้านเก่า บ้านสูตร การใช้ที่ดินประเภทอุตสาหกรรมมีการใช้ที่ดินเพื่อการเกษตร ได้แก่ โรงสีข้าว

โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจภายในเขตเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับเกษตรกรรมและการพาณิชยกรรม ด้านการค้าขายสินค้าอุปโภค-บริโภคต่าง ๆ ทั้งค้าปลีกและค้าส่งรวมถึงธุรกิจบริการต่าง ๆ รองลงมาจะเป็น ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานในองค์กรเอกชนและรับจ้างทั่วไป

1. การเกษตรกรรม

การประกอบการเกษตรในเขตเทศบาลตำบลบางปลาหมอนั้น จะเป็นการเกษตรเพื่อจำหน่ายและการบริโภคภายในครัวเรือน

2. การพาณิชยกรรมและบริการ

(1) สถานประกอบการด้านพาณิชยกรรม

| | | |
|--|-------|---------|
| สถานีบริการน้ำมัน | จำนวน | 1 แห่ง |
| แยกเป็น ถนนสุพรรณ-บางแม่หม้าย ได้แก่ หยอดเหรียญ | จำนวน | 1 แห่ง |
| ประกอบกิจการประเภทสะสมอาหาร จำหน่ายอาหาร | จำนวน | 38 แห่ง |
| ประกอบกิจการประเภทกิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | จำนวน | 22 แห่ง |
| ประกอบกิจการประเภทรับจ้างแต่งผมและใช้สถานที่แต่งผม | จำนวน | 2 แห่ง |
| ประกอบกิจการประเภทจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ | จำนวน | 17 แห่ง |

3. การอุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบอาชีพทางด้านอุตสาหกรรมในเขตเทศบาล จะเป็นอุตสาหกรรมโรงงาน ได้แก่

| | | |
|-------|-------|--------|
| โรงสี | จำนวน | 1 แห่ง |
|-------|-------|--------|



4. การท่องเที่ยว

ภายในเขตเทศบาลตำบลบางปลาหมี่มีสถานที่ท่องเที่ยวและโบราณสถานที่สำคัญ จำนวน 6 แห่งได้แก่

(1) **ป้อมปราบโจร** ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ชุมชนตลาดเก่าห้อง ซึ่งก่อสร้างเมื่อ พ.ศ.2477 ก่อด้วยคอนกรีตเสริมเหล็ก สร้างโดยนายบุญรอด เหลียงพาณิชย์ คหบดีของบ้านเก่าห้อง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 ตำบลบางปลาหมี่ อยู่ในเขตเทศบาล ใช้เวลาสร้าง 1 ปีเศษ ทำพิธีเปิดเมื่อ พ.ศ.2477 โดยพระยารามราชภักดีเจ้าเมืองสุพรรณบุรี มาเป็นผู้เปิดป้อมปราบโจร สาเหตุที่ก่อสร้างเพื่อป้องกันโจรผู้ร้ายมาปล้น ซึ่งสมัยนั้นเสียดำและเสียมเทศรเป็นโจรที่มีชื่อเสียง และจะมาปล้นตลาดเก่าห้อง แต่เมื่อเสียดำเสียมเทศรตายแล้วจึงไม่กล้ามาปล้นรูปแบบการก่อสร้างเป็นสถาปัตยกรรมจีน สูงประมาณตึกสี่ชั้นภายในป้อมจะเจาะช่องไว้สำหรับให้ปืนสามารถส่องออกมาได้สำหรับยิงโจรผู้ร้าย ซึ่งมีช่องส่องปืนเป็นจำนวนมาก และชั้นบนของป้อมมีไว้สำหรับเป็นสถานที่ดูโจรผู้ร้ายที่จะมาปล้น โดยมีเวรยามประจำอยู่เพื่อบอกกล่าวแก่ชาวบ้านที่อยู่เวรยามบริเวณป้อม ให้เข้าประจำที่ส่องปืนเพื่อต่อสู้กับโจรผู้ร้าย ซึ่งเมื่อสร้างป้อมแล้วโจรผู้ร้ายก็ต่างๆ ก็ไม่กล้ามาปล้นตลาดเก่าห้องทำให้ประชาชนภายในตลาดอยู่กันอย่างสงบสุข

(2) **ตลาดเก่าห้อง** ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลบางปลาหมี่ อยู่ในเขตเทศบาล คำว่า “เก่าห้อง” นำชื่อมาจากบ้านเก่าห้อง ซึ่งอยู่ตรงข้ามกับตลาดเก่าห้อง คืออยู่ฝั่งวัดลานคา (เขตเทศบาลตำบลต้นคราม) ตลาดเก่าห้องมีอยู่ 3 ตลาด ได้แก่ตลาดบน ตลาดกลาง และตลาดล่าง

- **ตลาดบน** มีอายุประมาณ 77 กว่าปี ลักษณะเป็นห้องแถวไม้ 2 ชั้น มีประมาณ 20 ห้อง พระชาญสุวรรณเขตเป็นผู้สร้าง รูปแบบการก่อสร้างเป็นสถาปัตยกรรมจีน

- **ตลาดกลาง** สภาพเดิมเป็นโรงสีของนายทองดี ต่อมาสร้างเพิ่มเติมเป็นห้องแถว มีประมาณ 10 ห้อง มีอายุประมาณ 77 ปี รูปแบบการก่อสร้างเป็นสถาปัตยกรรมจีน

- **ตลาดล่าง** สร้างโดยนายบุญรอด เหลียงพาณิชย์ คหบดีของตำบลวังมะขาม (ตำบล บางปลาหมี่) อำเภอบางปลาหมี่ มีอายุประมาณ 100 กว่าปี สร้างเป็นห้องแถว 2 ชั้น มีประมาณ 20 ห้อง รูปแบบการก่อสร้างเป็นสถาปัตยกรรมจีน

(3) **วัดบ้านสุตร** ตั้งอยู่เลขที่ 46/2 บ้านสุตร หมู่ที่ 2 ตำบลบางปลาหมี่ อำเภอบางปลาหมี่ จังหวัดสุพรรณบุรี สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย ที่ดินตั้งวัดมีเนื้อที่ 6 ไร่ 2 งาน 80 ตารางวา อาคารเสนาสนะประกอบด้วย อุโบสถไม้สักทรงไทย พระพุทธรูปไม้สักทอง สร้างเมื่อ พ.ศ.2556 ศาลาการเปรียญสร้างเมื่อ พ.ศ.2533 หอสวดมนต์ สร้างเมื่อ พ.ศ. 2523 อาคารไม้ทรงไทย สร้างเมื่อ พ.ศ. 2522 ปูชนียวัตถุมีพระประธานประจำอุโบสถ สร้างด้วยปูนพร้อมพระโมคคัลลาน์และพระสารีบุตร ส่วนสมบัติของวัดมี กังสดาล 2 ใบ และตุลารรดน้ำและใบลานจารึกอักษรขอม 4 ผูก วัดบ้านสุตร ตั้งเมื่อ พ.ศ.2337 ตามตำนาน กล่าวหาว่าผู้สร้างวัดคือราชกุมารไทยพวนซึ่งอพยพมาจากเวียงจันทน์ได้ชักชวนราษฎรบ้านสุตรบริจาคทรัพย์ก่อสร้างเสนาสนะ เพื่อใช้เป็นที่พักพิงกุศลและได้ตั้งชื่อวัดให้สอดคล้องกับชื่อหมู่บ้านได้รับความอุปถัมภ์จากราชกุมารบ้านสุตรมาโดยตลอด ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา มีเจ้าอาวาส พระครูพิศาลธรรมาทร ฐิตวิริโย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 - ปัจจุบัน



(4) **วัดบ้านเก่า** ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 2 ตำบลบางปลาเฒ่า อำเภอบางปลาเฒ่า จังหวัดสุพรรณบุรี สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย ที่ดินตั้งวัดมีเนื้อที่ 6 ไร่ 1 งาน 88 9/10 ตารางวา อาคารเสนาสนะประกอบด้วยอุโบสถศาลา การเปรียญ เป็นอาคารไม้ กุฏิสงฆ์ จำนวน 26 หลัง เป็นอาคารไม้ 22 หลัง และตึก 4 หลัง ปูชนียวัตถุ มีพระประธานประจำอุโบสถ วัดบ้านเก่า ตั้งเมื่อ พ.ศ.2515 มีเจ้าอาวาส พระมหาสุชาติ ชีณวโล พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน

(5) **วัดบ้านหมี่** ตั้งอยู่เลขที่ 123 หมู่ที่ 7 ตำบลบางปลาเฒ่า อำเภอบางปลาเฒ่า จังหวัดสุพรรณบุรี สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย ที่ดินตั้งวัดมีเนื้อที่ 18 ไร่ 1 งาน 20 ตารางวา มีอาคารเสนาสนะ ประกอบด้วยอุโบสถ สร้างเมื่อ พ.ศ.2505 เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก หอสวดมนต์ สร้างเมื่อ พ.ศ.2543 เป็นอาคารครึ่งตึกครึ่งไม้ จำนวน 6 หลัง ปูชนียวัตถุมี พระประธานประจำอุโบสถ พร้อมพระโมคคัลลาน์และพระสารีบุตร พระพุทธรูปสมัยรัตนโกสินทร์ 3 องค์ พระพุทธรูปสมัยอุทอง 1 องค์ และพระพุทธรูปสมัยสุโขทัย 1 องค์ วัดบ้านหมี่ ตั้งเมื่อ พ.ศ.2389 ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา เมื่อ พ.ศ.2506 การบริหารและการปกครองมีเจ้าอาวาส คือ พระครูโกศลบุญญากร (บุญช่วย) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2552 - ปัจจุบัน

(6) **วัดกม่วาง** ตั้งอยู่เลขที่ 40 บ้านกม่วาง ถนนสุพรรณบุรี-บางแม่หม้าย หมู่ที่ 7 ตำบลบางปลาเฒ่า อำเภอบางปลาเฒ่า จังหวัดสุพรรณบุรี สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย ที่ดินตั้งวัดมีเนื้อที่ 8 ไร่ 2 งาน อาคารเสนาสนะประกอบด้วย อุโบสถ สร้างเมื่อ พ.ศ.2518 เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก หอสวดมนต์ สร้างเมื่อ พ.ศ.2532 กุฏิสงฆ์ จำนวน 1 หลัง และหอรขัง 2 หลัง วัดกม่วาง ตั้งเมื่อ พ.ศ.2356 เดิมชื่อ วัดอัมพวัน ต่อมาวัดได้ปลูกต้นมะม่วงจำนวนมากและมีต้นมะม่วงต้นใหญ่ ประจำวัด ต่อมาถูกพายุพัดหักเหลือแต่ตอ โคนต้นมะม่วงภาษาบ้านพวน เรียกว่า กก จึงตั้งชื่อว่าวัดกม่วางจนถึงปัจจุบัน ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2526 การบริหารและการปกครอง มีเจ้าอาวาสพระสมุห์ จิรวัดน์ จนทสาโร พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน

ในบริเวณใกล้เคียง จะมีสถานที่ที่น่าสนใจอีกแห่งที่น่าสนใจก็คือ บ้านเก่าห้อง อยู่ในเขตเทศบาลตำบลต้นครามฝั่งวัดลานคา ตั้งอยู่ด้านใต้ของวัดลานคา ติดกับโรงเรียนวัดลานคา สร้างโดยขุน กำแพง ลือชัยผู้นำชุมชนในหมู่บ้านเก่าห้อง ซึ่งชุมชนกลุ่มนี้เป็นชุมชนที่อพยพมาจากเวียงจันทน์ (ไทยพวน) ลักษณะของบ้านเรือนไทยมีห้องอยู่เก่าห้อง สร้างสมัยรัชกาลที่ 4 โดยขุนกำแพง มีหน้าที่เก็บภาษี ส่วย อากร ส่งให้กับหลวงภายในบ้านเก่าห้องแต่ละห้อง จะจัดเป็นสัดส่วน สำหรับกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

| | |
|---------------------|---|
| <u>ห้องที่หนึ่ง</u> | ใช้เป็นห้องรับแขกที่มาติดต่อหรือพบปะกับเจ้าของบ้าน |
| <u>ห้องที่สอง</u> | ใช้เป็นห้องเก็บภาษี ส่วย อากร |
| <u>ห้องที่สาม</u> | ใช้เป็นห้องรักษาโรคโดยรักษาแผนโบราณ และเป็นที่พักตำรายาแผนโบราณ |
| <u>ห้องที่สี่</u> | ใช้เป็นห้องดูฤกษ์ยามในพิธีกรรมต่างๆ เช่น ปลูกบ้าน แต่งงาน |
| <u>ห้องที่ห้า</u> | ใช้เป็นห้องเก็บตำราฤกษ์ศาสตร์ และเป็นที่ทำกายบำบัดรักษา |
| <u>ห้องที่หก</u> | ใช้เป็นห้องกักขังผู้กระทำความผิดลหุโทษ โดยมีโซ่ตรวนล่ามไว้ |
| <u>ห้องที่เจ็ด</u> | ใช้เป็นห้องเก็บพัสดุ |
| <u>ห้องที่แปด</u> | ใช้เป็นห้องนอน |
| <u>ห้องที่เก้า</u> | ใช้เป็นโรงครัวและภายในบริเวณบ้านมีศาลปู่เมือง ยาเมือง |



6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระมหาวิไลศักดิ์ ปัญญาโร, จักรี ศรีจารุเมธีญาณ, สุรศักดิ์ อุดเมืองเพ็ญ, ก้องพิพัฒน์ กองคำ, และ ชุติพร นาหวัณิล (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่นในแต่ละด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยากให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำกับประชาชน เจ้าหน้าที่ยังให้บริการยังไม่ดีและยังให้บริการนานเกินไปอยากให้มีการเตรียมบุคลากรมาคอยให้บริการคนแก่ที่มาคนเดียว ด้านอาคารสถานที่ บริการที่จอดรถควรเพียงพออยากให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำเก่าอื้อที่นั่งไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ บางคนต้องยืนรอนาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน อยากให้บริการรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ด้านประชาสัมพันธ์ อยากให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้นเพราะยังขาดการให้บริการ

ชนบที วรญาวิสุทธิ และวิจิต บุญสนอง (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากผลวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าด้านเพศ สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชนที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

พระครูสมุห์จิระชาติ พุทธรกชิต, เกียรติศักดิ์ สุขเหลืออง และอนวัต กระสังข์ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ปัญหา อุปสรรค คือ ผู้สูงอายุไม่ได้รับความเอาใจใส่จากลูกหลานอย่างเพียงพอ ต้องอาศัยสถานสงเคราะห์คนชราหรืออยู่เพียงลำพัง ดังนั้น เทศบาลจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนด้านการพัฒนาและเสริมศักยภาพแก่กลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุและสร้างความเข้าใจของบุคคลในครอบครัว ในชุมชน เรื่องการดูแลผู้สูงอายุร่วมกัน ส่งเสริมให้มีการอบรมในการให้บริการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน



พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

บุญฤกษ์ ณ นคร , ไพรัตน์ ฉิมหัด และ กันตภณ หนูทองแก้ว (2563 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านระบบสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านระบบพลังงาน ด้านระบบคมนาคม ด้านระบบการจัดการน้ำ ส่วนด้านระบบกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานดังนี้

1. ด้านระบบคมนาคม มีข้อเสนอแนะว่า ควรสร้างทางเท้า ทางจักรยาน ที่มีคุณภาพ
2. ด้านระบบพลังงาน มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะตามถนนและตามซอยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในการสัญจรไปมา
3. ด้านระบบจัดการน้ำ มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้มาตรฐานครบทุกหมู่บ้าน และวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหา
4. ด้านระบบสื่อสาร มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
5. ด้านระบบกำจัดขยะ ข้อเสนอแนะว่า ควรเก็บขยะอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

ทวนธง ครุฑจ้อน , ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ , อรสา อนันต์ และ อภิรดี จิโรภาส (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจสตรีวัย-ภูเก็ต ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตียงในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก



ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของกองการท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมาก

สำหรับประเด็นการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2567 ในแต่ละงานดังนี้

| | | |
|--|-------|--------|
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | จำนวน | 321 คน |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | จำนวน | 690 คน |
| งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน | 207 คน |
| งานด้านพัฒนาชุมชน | จำนวน | 274 คน |
| งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) | จำนวน | 466 คน |

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาคั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในคั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 5 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2567

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 76 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ



2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 87 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 67 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชน

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 73 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.5 งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 82 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 5 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พัฒนิตา ทองไสย, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 5 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า .60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = .968

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามระบบออนไลน์ผ่าน Google Form โดยกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน สมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามาทำแบบสอบถาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป



เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

| | | |
|-----------|-------------|------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึงความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึงความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด |

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

| | | |
|---------------------------|---------------|-------------------------------|
| ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน | 84.01 – 100 | หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด |
| ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน | 68.01 – 84.00 | หมายถึง ความพึงพอใจมาก |
| ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน | 52.01 – 68.00 | หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง |
| ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน | 36.01 – 52.00 | หมายถึง ความพึงพอใจน้อย |
| ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน | 20.00 – 36.00 | หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด |

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ 76.20



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-----------------|-------|--------|
| เพศ | ชาย | 35 | 35.00 |
| | หญิง | 65 | 65.00 |
| รวม | | 100 | 100.00 |
| อายุ | ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| | 20-40 ปี | 7 | 7.00 |
| | 41-60 ปี | 61 | 61.00 |
| | 60 ปีขึ้นไป | 32 | 32.00 |
| รวม | | 100 | 100.00 |



| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| อาชีพ | | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | - | - |
| ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 27 | 27.00 |
| เกษตรกร/ประมง | 55 | 55.00 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน | - | - |
| รับจ้างทั่วไป | 18 | 18.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| สถานภาพของผู้รับบริการ | | |
| ประชาชนทั่วไป | 100 | 100.00 |
| เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | - | - |
| หน่วยงานเอกชน | - | - |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| เคยติดต่อขอรับบริการงานงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี | | |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง | 100 | 100.00 |
| 3 – 6 ครั้ง | - | - |
| มากกว่า 6 ครั้ง | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |



| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| งานสุขาภิบาลทั่วไปและสุขาภิบาลโรงงาน | - | - |
| งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ | - | - |
| งานอาชีวอนามัย | - | - |
| งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม | 42 | 42.00 |
| งานเผยแพร่กิจกรรมด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อม | 21 | 21.00 |
| สิ่งแวดล้อม | | |
| งานควบคุมมลพิษ | - | - |
| งานวิเคราะห์ผลกระทบและตรวจสอบติดตามเกี่ยวกับ | - | - |
| สิ่งแวดล้อม | | |
| งานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล | 37 | 37.00 |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุอยู่ในช่วง 40-60 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2
- ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 4.76 | 0.49 | มากที่สุด | 4 |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เพื่อบริการ ประชาชน | 4.80 | 0.51 | มากที่สุด | 3 |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ ติดประกาศไว้ | 4.84 | 0.51 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน | 4.83 | 0.38 | มากที่สุด | 2 |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แต่ละขั้นตอน | 4.68 | 0.59 | มากที่สุด | 5 |
| รวม | 4.78 | 0.23 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{x} = 4.78$ S.D. = 0.23) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ รองลงมาคือ ให้บริการงานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3
 ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแก่ ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | 4.76 | 0.49 | มากที่สุด | 2 |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.74 | 0.58 | มากที่สุด | 3 |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.71 | 0.60 | มากที่สุด | 5 |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม | 4.78 | 0.52 | มากที่สุด | 1 |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.73 | 0.57 | มากที่สุด | 4 |
| รวม | 4.74 | 0.34 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 ของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{x} = 4.74$ S.D. = 0.34) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชน
 นอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม
 และสุขภาพแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4
 ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 4.72 | 0.53 | มากที่สุด | 5 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | 4.73 | 0.52 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ | 4.84 | 0.37 | มากที่สุด | 1 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.80 | 0.43 | มากที่สุด | 2 |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.76 | 0.49 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.79 | 0.23 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 ของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$
 $S.D. = 0.23$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น
 สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน
 ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5
 ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.84 | 0.51 | มากที่สุด | 3 |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | 4.82 | 0.42 | มากที่สุด | 5 |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | 4.78 | 0.50 | มากที่สุด | 7 |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | 4.78 | 0.42 | มากที่สุด | 6 |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | 4.83 | 0.38 | มากที่สุด | 4 |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.84 | 0.43 | มากที่สุด | 2 |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.91 | 0.28 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.83 | 0.21 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$ S.D. = 0.21) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

| ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.78 | 0.23 | มากที่สุด | 3 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.74 | 0.34 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79 | 0.23 | มากที่สุด | 2 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.83 | 0.21 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.80 | 0.18 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$ S.D. = 0.18) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 58 | 58.00 |
| หญิง | 42 | 42.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| 20-40 ปี | 16 | 16.00 |
| 41-60 ปี | 70 | 70.00 |
| 60 ปีขึ้นไป | 14 | 14.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| อาชีพ | | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3 | 3.00 |
| ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 27 | 27.00 |
| เกษตรกร/ประมง | 37 | 37.00 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน | 20 | 20.00 |
| รับจ้างทั่วไป | 13 | 13.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| สถานภาพของผู้รับบริการ | | |
| ประชาชนทั่วไป | 100 | 100.00 |
| เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | - | - |
| หน่วยงานเอกชน | - | - |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | - |



| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| รวม | 100 | 100.00 |
| เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่ | | |
| สาธารณะจำนวนกี่ครั้ง/ปี | | |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง | 100 | 100.00 |
| 3 – 6 ครั้ง | - | - |
| มากกว่า 6 ครั้ง | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| ท่านได้รับการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่ | | |
| สาธารณะใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| งานรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่ | 11 | 11.00 |
| สาธารณะ | | |
| ตัดกิ่งไม้ ตัดต้นไม้ วัชพืชหญ้าในที่รกร้าง และที่สาธารณะ | 54 | 54.00 |
| แจ้งตัดกิ่งไม้ในเขตทางสาธารณะซึ่งรูกิ่งเข้ามาในบ้านเรือน | 35 | 35.00 |
| ยื่นขออนุญาตโฆษณาด้วยการปิด ทิ้ง หรือโปรยแผ่นพับ | - | - |
| ประกาศหรือใบปลิวในที่สาธารณะ | | |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้าน ตัดกิ่งไม้ ตัดต้นไม้ วัชพืชหญ้าในที่รกร้าง และที่สาธารณะ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8
 ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 4.73 | 0.45 | มากที่สุด | 5 |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการ รักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เพื่อบริการ ประชาชน | 4.93 | 0.27 | มากที่สุด | 2 |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะรวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | 4.94 | 0.24 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.74 | 0.44 | มากที่สุด | 4 |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแต่ละ ขั้นตอน | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.83 | 0.15 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่
 สาธารณะของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.83$ S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้าน
 การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการ
 ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เพื่อบริการประชาชน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9
 ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | 4.91 | 0.28 | มากที่สุด | 1 |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.72 | 0.50 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.89 | 0.40 | มากที่สุด | 2 |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม | 4.70 | 0.50 | มากที่สุด | 5 |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.84 | 0.46 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.81 | 0.27 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่
 สาธารณะของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.81$ S.D. = 0.27) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ
 ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ ช่อง
 ทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10
 ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 4.96 | 0.19 | มากที่สุด | 1 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่ง กายสุภาพ เรียบร้อย) | 4.89 | 0.32 | มากที่สุด | 3 |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ | 4.93 | 0.27 | มากที่สุด | 2 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.85 | 0.45 | มากที่สุด | 4 |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.58 | 0.50 | มากที่สุด | 5 |
| รวม | 4.84 | 0.16 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่
 สาธารณะของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.84$ S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มี
 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ
 เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11
 ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ | 4.93 | 0.27 | มากที่สุด | 3 |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ | 4.54 | 0.62 | มากที่สุด | 7 |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ | 4.98 | 0.16 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | 4.94 | 0.24 | มากที่สุด | 2 |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด | 4 |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ | 4.65 | 0.64 | มากที่สุด | 6 |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.85 | 0.36 | มากที่สุด | 5 |
| รวม | 4.82 | 0.15 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่
 สาธารณะของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.82$ S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของ
 อุปกรณ์เครื่องมือ รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

| ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.83 | 0.15 | มากที่สุด | 2 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.81 | 0.27 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.84 | 0.16 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.82 | 0.16 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.82 | 0.11 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ S.D. = 0.11) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลส่วนบุคคล | | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|--|------------|---------------|
| เพศ | | | |
| ชาย | | 33 | 33.00 |
| หญิง | | 67 | 67.00 |
| รวม | | 100 | 100.00 |
| อายุ | | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | | - | - |
| 20-40 ปี | | 22 | 22.00 |
| 41-60 ปี | | 64 | 64.00 |
| 60 ปีขึ้นไป | | 14 | 14.00 |
| รวม | | 100 | 100.00 |
| อาชีพ | | | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | | - | - |
| ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | | 22 | 22.00 |
| เกษตรกร/ประมง | | 58 | 58.00 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน | | - | - |
| รับจ้างทั่วไป | | 20 | 20.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | | - | - |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | | - | - |
| อื่น ๆ | | - | - |
| รวม | | 100 | 100.00 |



| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| สถานภาพของผู้รับบริการ | | |
| ประชาชนทั่วไป | 100 | 100.00 |
| เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | - | - |
| หน่วยงานเอกชน | - | - |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน กี่ครั้ง/ปี | | |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง | 100 | 100.00 |
| 3 – 6 ครั้ง | - | - |
| มากกว่า 6 ครั้ง | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| งานช่วยชีวิตเหตุฉุกเฉิน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย | 51 | 51.00 |
| งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจสอบตราความเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน | - | - |
| งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ ขอความช่วยเหลือ ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ) | 39 | 39.00 |
| งานจัดระเบียบชุมชน สังคม | 10 | 10.00 |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานช่วยชีวิตเหตุฉุกเฉิน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14
 ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 4.79 | 0.45 | มากที่สุด | 4 |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อบริการ ประชาชน | 4.90 | 0.31 | มากที่สุด | 1 |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยรวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | 4.85 | 0.41 | มากที่สุด | 3 |
| 4. ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัยเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.70 | 0.49 | มากที่สุด | 5 |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละขั้นตอน | 4.87 | 0.43 | มากที่สุด | 2 |
| รวม | 4.82 | 0.19 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา
 สาธารณภัยของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.82$ S.D. = 0.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงาน
 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อบริการประชาชน รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการ
 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15
 ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | 4.89 | 0.41 | มากที่สุด | 2 |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.55 | 0.72 | มากที่สุด | 5 |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.85 | 0.43 | มากที่สุด | 3 |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม | 4.60 | 0.63 | มากที่สุด | 4 |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.93 | 0.46 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.76 | 0.30 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา
 สาธารณภัยของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.76$ S.D. = 0.30) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์
 เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line
 บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทา
 สาธารณภัยแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16
 ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 4.80 | 0.48 | มากที่สุด | 2 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | 4.73 | 0.69 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ | 4.70 | 0.65 | มากที่สุด | 5 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.77 | 0.68 | มากที่สุด | 3 |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.83 | 0.46 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.77 | 0.36 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา
 สาธารณภัยของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.77$ S.D.=0.36) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ
 หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็ม
 ใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 17
 ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.77 | 0.63 | มากที่สุด | 3 |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | 4.80 | 0.48 | มากที่สุด | 2 |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | 4.53 | 0.68 | มากที่สุด | 6 |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | 4.67 | 0.66 | มากที่สุด | 4 |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | 4.87 | 0.43 | มากที่สุด | 1 |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.77 | 0.63 | มากที่สุด | 3 |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.63 | 0.61 | มากที่สุด | 5 |
| รวม | 4.72 | 0.41 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ S.D. = 0.41) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าสูงสุดคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.82 | 0.19 | มากที่สุด | 1 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.76 | 0.30 | มากที่สุด | 3 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.77 | 0.36 | มากที่สุด | 2 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.72 | 0.41 | มากที่สุด | 4 |
| รวม | 4.76 | 0.18 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ S.D. = 0.18) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



งานด้านพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19
 ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|----------------------------------|------------|---------------|
| เพศ | | | |
| | ชาย | 55 | 55.00 |
| | หญิง | 45 | 45.00 |
| | รวม | 100 | 100.00 |
| อายุ | | | |
| | ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| | 20-40 ปี | 30 | 30.00 |
| | 41-60 ปี | 65 | 65.00 |
| | 60 ปีขึ้นไป | 5 | 5.00 |
| | รวม | 100 | 100.00 |
| อาชีพ | | | |
| | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | - | - |
| | ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 25 | 25.00 |
| | เกษตรกร/ประมง | 50 | 50.00 |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน | 10 | 10.00 |
| | รับจ้างทั่วไป | 5 | 5.00 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| | ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 10 | 10.00 |
| | อื่น ๆ | - | - |
| | รวม | 100 | 100.00 |
| สถานภาพของผู้รับบริการ | | | |
| | ประชาชนทั่วไป | 100 | 100.00 |
| | เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | - | - |
| | หน่วยงานเอกชน | - | - |



| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวนกี่ครั้ง/ปี | | |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง | 100 | 100.00 |
| 3 – 6 ครั้ง | - | - |
| มากกว่า 6 ครั้ง | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| ท่านได้รับการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| งานพัฒนาชุมชน | - | - |
| งานจัดระเบียบชุมชน | - | - |
| งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี | - | - |
| งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน | 45 | 45.00 |
| งานพัฒนาสตรีและเยาวชน | - | - |
| งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี | 14 | 14.00 |
| งานสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุ | 41 | 41.00 |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20
ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชน | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด | 1 |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนา ชุมชนเพื่อบริการประชาชน | 4.83 | 0.38 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | 4.89 | 0.32 | มากที่สุด | 2 |
| 4. ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเรียง ตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน | 4.80 | 0.4 | มากที่สุด | 5 |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนแต่ละขั้นตอน | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.86 | 0.19 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาล ตำบลบางปลาหมอ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$ S.D. = 0.19) และ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนรวดเร็วเป็นไป ตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21
 ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่านช่องทาง ต่าง ๆ | 4.87 | 0.34 | มากที่สุด | 2 |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.83 | 0.38 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.94 | 0.23 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม | 4.74 | 0.44 | มากที่สุด | 5 |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.85 | 0.21 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาล
 ตำบลบางปลาหมี่ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$ S.D. = 0.21) และ
 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความ
 ต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแก่
 ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22
 ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 4.93 | 0.26 | มากที่สุด | 1 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่ง กายสุภาพ เรียบร้อย) | 4.79 | 0.35 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ | 4.90 | 0.3 | มากที่สุด | 2 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.87 | 0.34 | มากที่สุด | 3 |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิ ชอบ | 4.72 | 0.38 | มากที่สุด | 5 |
| รวม | 4.84 | 0.14 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาล ตำบลบางปลาม้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$ S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณาข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23
 ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ | 4.70 | 0.39 | มากที่สุด | 7 |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ | 4.78 | 0.35 | มากที่สุด | 6 |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ | 4.83 | 0.28 | มากที่สุด | 4 |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | 4.87 | 0.26 | มากที่สุด | 3 |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ | 4.80 | 0.34 | มากที่สุด | 5 |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ | 4.90 | 0.23 | มากที่สุด | 2 |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.96 | 0.20 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.83 | 0.17 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาล ตำบลบางปลาหมอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$ S.D. = 0.17) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชน

| ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.86 | 0.19 | มากที่สุด | 1 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.85 | 0.21 | มากที่สุด | 2 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.84 | 0.14 | มากที่สุด | 3 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.83 | 0.17 | มากที่สุด | 4 |
| รวม | 4.84 | 0.11 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาล ตำบลบางปลาหมอ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$ S.D. = 0.11) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ



งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 25
ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 33 | 33.00 |
| หญิง | 67 | 67.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| สถานะผู้ลงทะเบียน | | |
| ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ | 89 | 89.00 |
| ผู้ลงทะเบียนแทน/ญาติของผู้มีสิทธิ | 11 | 11.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| 20-40 ปี | - | - |
| 41-60 ปี | 23 | 23.00 |
| 60 ปีขึ้นไป | 77 | 77.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพด้านใด | | |
| เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | 92 | 92.00 |
| เบี้ยยังชีพผู้พิการ | 8 | 8.00 |
| เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ | - | - |
| เงินอุดหนุนบุตรเด็กแรกเกิด | - | - |
| อื่นๆ ระบุ..... | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 สถานะผู้ลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 มีอายุอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 และส่วนใหญ่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 26
 ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ | 4.74 | 0.44 | มากที่สุด | 5 |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการลงทะเบียนรับ เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ | 4.90 | 0.48 | มากที่สุด | 1 |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการลงทะเบียนรับเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพรวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | 4.79 | 0.55 | มากที่สุด | 4 |
| 4. ให้บริการเงินลงทะเบียนสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน | 4.84 | 0.45 | มากที่สุด | 3 |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการ ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแต่ละ ขั้นตอน | 4.88 | 0.49 | มากที่สุด | 2 |
| รวม | 4.83 | 0.23 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$ S.D. = 0.23) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 27
 ตารางที่ 27 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการ ลงทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผ่านช่องทางต่าง ๆ | 4.85 | 0.44 | มากที่สุด | 2 |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.80 | 0.55 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.90 | 0.33 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม | 4.83 | 0.51 | มากที่สุด | 3 |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.75 | 0.74 | มากที่สุด | 5 |
| รวม | 4.82 | 0.27 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลบางปลาม้า ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ S.D. = 0.27) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 28
 ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 4.82 | 0.47 | มากที่สุด | 3 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | 4.85 | 0.42 | มากที่สุด | 2 |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ | 4.80 | 0.53 | มากที่สุด | 4 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.78 | 0.66 | มากที่สุด | 5 |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.90 | 0.45 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.83 | 0.28 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$ S.D.=0.28) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 29
 ตารางที่ 29 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.90 | 0.34 | มากที่สุด | 2 |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | 4.83 | 0.73 | มากที่สุด | 3 |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | 4.70 | 0.71 | มากที่สุด | 6 |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | 4.94 | 0.43 | มากที่สุด | 1 |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | 4.75 | 0.63 | มากที่สุด | 4 |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.69 | 0.78 | มากที่สุด | 7 |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.72 | 0.63 | มากที่สุด | 5 |
| รวม | 4.79 | 0.36 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 29 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ S.D. = 0.36) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

| ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.83 | 0.23 | มากที่สุด | 1 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.82 | 0.27 | มากที่สุด | 2 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.83 | 0.28 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.79 | 0.36 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.81 | 0.16 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 30 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$ S.D.=0.16) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ



ตารางที่ 31 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 5 ด้าน

| งานบริการสาธารณะ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ | อันดับ |
|---|-----------|--------------|------------------|--------|
| 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 4.80 | 96.00 | มากที่สุด | 4 |
| 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 4.82 | 96.40 | มากที่สุด | 2 |
| 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 4.76 | 95.20 | มากที่สุด | 5 |
| 4. งานด้านพัฒนาชุมชน | 4.84 | 96.80 | มากที่สุด | 1 |
| 5. งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) | 4.81 | 96.20 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | | 96.12 | มากที่สุด | |

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 5 งานบริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 96.12 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชน รองลงมาคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2567 ของเทศบาลตำบลบางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ครอบคลุม 5 งานบริการประกอบด้วย 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านพัฒนาชุมชน และ 5) งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานด้านพัฒนาชุมชน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



5. งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 5 งานบริการของเทศบาลตำบลบางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2567 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 96.12



บรรณานุกรม

- Anderson, S. B., Ball, S., & Murphy, R. T. (1975). *Encyclopedia of Educational Evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific Publishing Co.,.
- Bertram, G. M. (1972). *The Human Meaning of Social Change*. New York: Russell Sage Foundation.
- Brown, F. G. (1983). *Principles of Educational and Psychological Testing 3rd ed.* New York: CBS College Publishing.
- Chase, C. T. (1987). *Measurement for education evaluation 2nd ed.* Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Edgar, S. H. (1970). *Organizational Psychology 2nd.* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc. Encyclopedia of Education Evaluation. San Francisco: Jossey-Bass.
- Fiedler, E. (1967). *Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Herbert, S. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organization 2nd ed.* New York: John Wiley & Sons.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*. Boston: Division of research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Mehrens, W. A., & Lehmann, I. J. (1984). *Measurement and education in evaluation and psychology*. New York.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Owen, B. (1993). A model of Multiethnicity: State Collapse, Competition and Social Complexity from Tiwanaku to Chiribaya in the Osmore Valley, Peru. *Department of Anthropology, University of California, Los Angeles*.
- Page, T. G., Thomas, J. B., & Marshall, A. R. (1977). *International Dictionary of Education*. Great Britain: the Anchor Press Ltd. .
- Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1982). *Evaluation: A systematic approach*. Beverly Hill, California: Sage.
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: The Menanla Press Company.



Seldin, P. (1988). *Evaluation and Developing Administration Performance*. San Francisco: Jossey-Bass.

Shertzer, B., & Linden, J. D. (1979). *Fundamentals of Individual Appraisal*. Boston: Houghton Mifflin.

Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.

Suchman, E. A. (1967). *Evaluative Research*. New York: Russell Sage Foundation.

Talcott, P. (1964). *Suggestion for a Sociological Approach to the Theory of Organizations in Complex Organizations: A Sociological Reader by Amitai Etzioni*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Theodore, C. (1964). *Principle of Organization*. New York: Barcourt Brace & World.

Yuchman, E., & Seashor, S. E. (1967). A System Resource Approach to Organizational. *Administrative Science Quarterly*. (Vol. 32, Dec, 1967).

กนกรัตน์ บัวคุ้มและคนอื่น ๆ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจศึกษา กรณีศึกษาโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า*. รายงานการวิจัยหลักสูตรปริญญาโททางการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2550). *รัฐ รัฐธรรมนูญ กฎหมาย*. โครงการตำราและสื่อการสอน คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

คารมณัฒน์ เพียรภาณุ. (2548). *องค์การที่มีประสิทธิผล: ความท้าทายของผู้บริหาร*. เข้าถึงได้จาก <http://banpathaischool.igetweb.com/index.php?mo=3&art=230481>. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

จันทราณี สงวนนาม. (2536). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ครุสภาลาดพร้าว.

จารุพงศ์ เรืองสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์. (2547). *เอกสารการสอนชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 4 กฎหมายพื้นฐานในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชนบตี วรญาวิสุทธิ์ และวิชิต บุญสนอง. (2563). *ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 6(2): มิถุนายน-กันยายน 2563: 111-123.

ชาญวิทย์ ยิกสังข์. (2545). *สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดชุมพร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ต้นตกร ทิพย์จุฑา. (2563). *การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี*. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 7(1): มกราคม-มิถุนายน 2563: 504-512.

ติน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาศินันท์. (2537). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ทวนธง ครุฑจ๋อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์, 3(1): มกราคม-มีนาคม 2563: 11-23.

ธงชัย สันติวงษ์. (2535). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนา. นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บรรเจิด สิงคะเนติ. (2547). หลักการพื้นฐานของสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บุญฤกษ์ ฌ นคร, ไพรัตน์ ฉิมหาด และกันตภณ หนูทองแก้ว. (2563). การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารมหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 7(3): มีนาคม 2563: 50-64.

ประสาธ พงษ์สุวรรณ. (2551). เอกสารประกอบคำบรรยายกฎหมายว่าด้วยคดีปกครองของไทย (Droit du contentieux administratif thaïlandais). ศาลปกครองกลาง (เอกสารอัดสำเนา).

พรชัย เชื้อชูชาติ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ โรงเรียนกับประสิทธิภาพของโรงเรียนเทศบาลในเขต พื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2563). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10(2): เมษายน-มิถุนายน 2563: 133-143.

พระครูสมุห์จิริชาติ พุทธธรรมาภิมุข, เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ และอนุวัต กระสังข์. (2563). ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 9(2): เมษายน-มิถุนายน 2563: 156-165.

พระมหาวิไลศักดิ์ ปัญญาวิโร, จักริ ศรีจารุเมธีญาณ, สุรศักดิ์ อุดเมืองเพ็ญ, ก้องพิพัฒน์ กองคำ, และชุลีพร นาห่านิล. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการพระพุทธศาสนาเขตลุ่มน้ำโขง, 2(2): กันยายน-ธันวาคม 2561 : 100-111.

พะยอม แก้วกำเนิด. (2532). กลยุทธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

พิทยา บวรวัฒนา. (2531). ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภิญโญ สาร. (2539). มนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2531). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2538). สิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2540). ข้อความคิดและหลักการพื้นฐานในกฎหมายมหาชน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2545). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศาลปกครอง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.



วรัท พุกชากุลนันท์. (2550). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)*. เข้าถึงได้จาก <http://peenet.blogspot.com/2008/07/effeciency-effectiveness-administrator.html> สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

วัชริน ขวัญพะงุ้น. (2553). *ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล*. เข้าถึงได้จาก <http://gotoknow.org/blog/watcharin2008/226830>. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2547). *เอกสารการสอนชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานและภาพรวมของหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.

วีรัชย์ ตันตวิระวิทยา. (2553). *การจัดองค์การให้มีประสิทธิภาพ*. เข้าถึงได้จาก <http://isc.ru.ac.th/data/BA0000645.doc> สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ.

อนันท์ งามสะอาด. (2551). *ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร*. เข้าถึงได้จาก http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187% สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2561

อนุกุล เยี่ยงพุกชาวัลย์. (2535). *พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน*. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 – 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานสุขภาพทั่วไปและสุขภาพโรงงาน
 งานสุขภาพอาหารและสถานประกอบการ
 งานอาชีวอนามัย
 งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม
 งานเผยแพร่กิจกรรมด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อม
 งานควบคุมมลพิษ
 งานวิเคราะห์ผลกระทบและตรวจสอบติดตามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม
 งานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล
 อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| | | | |
|---------|---------------------------------|---------|--------------------------|
| คะแนน 5 | หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน 4 | หมายถึงมีความพึงพอใจมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน 2 | หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | | | | | | |
| 2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเพื่อบริการประชาชน | | | | | | |
| 3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | | | | | | |
| 4.ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | | | | | | |
| 5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแต่ละขั้นตอน | | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | | | | | | |
| 2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |
| 3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | | | | | | |
| 4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | | | | | | |
| 5.มีช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | | |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | | | | | | |
| 3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | | | | | | |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | | |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | | | | | | |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | | | | | | |
| 4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | | | | | | |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | | | | | | |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | | | | | | |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 – 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ
 ตัดกิ่งไม้ ตัดต้นไม้ม วัชพืชหญ้าในที่รกร้าง และที่สาธารณะ
 แจ่งตัดกิ่งไม้ในเขตทางสาธารณะซึ่งรูล้ำเข้ามาในบ้านเรือน
 ยื่นขออนุญาตโฆษณาด้วยการปิด ทิ้ง หรือโปรยแผ่นพับ ประกาศ หรือใบปลิวในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| | | | |
|---------|---------------------------------|---------|--------------------------|
| คะแนน 5 | หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน 4 | หมายถึงมีความพึงพอใจมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน 2 | หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | | | | | | |
| 2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เพื่อบริการประชาชน | | | | | | |
| 3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | | | | | | |
| 4.ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | | | | | | |
| 5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแต่ละขั้นตอน | | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | | | | | | |
| 2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |
| 3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | | | | | | |
| 4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | | | | | | |
| 5.มีช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | | |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | | | | | | |
| 3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | | | | | | |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | | |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | | | | | | |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | | | | | | |
| 4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | | | | | | |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | | | | | | |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | | | | | | |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 – 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานช่วยชีวิตเหตุฉุกเฉิน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย
 งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจสอบตราความเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน
 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ ขอความช่วยเหลือ
ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ)
 งานจัดระเบียบชุมชน สังคม
 อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| | | | |
|---------|---------------------------------|---------|--------------------------|
| คะแนน 5 | หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน 4 | หมายถึงมีความพึงพอใจมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน 2 | หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | | | | | | |
| 2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อบริการประชาชน | | | | | | |
| 3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | | | | | | |
| 4.ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | | | | | | |
| 5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละขั้นตอน | | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | | | | | | |
| 2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |
| 3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | | | | | | |
| 4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | | | | | | |
| 5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | | |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | | | | | | |
| 3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | | | | | | |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | | |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | | | | | | |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | | | | | | |
| 4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | | | | | | |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | | | | | | |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | | | | | | |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 – 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานพัฒนาชุมชน
 งานจัดระเบียบชุมชน
 งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
 งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน
 งานพัฒนาสตรีและเยาวชน
 งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี
 งานสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุ
 อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| | | | |
|---------|---------------------------------|---------|--------------------------|
| คะแนน 5 | หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน 4 | หมายถึงมีความพึงพอใจมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน 2 | หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน | | | | | | |
| 2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเพื่อบริการประชาชน | | | | | | |
| 3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | | | | | | |
| 4.ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | | | | | | |
| 5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแต่ละขั้นตอน | | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | | | | | | |
| 2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |
| 3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | | | | | | |
| 4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | | | | | | |
| 5.มีช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | | |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | | | | | | |
| 3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | | | | | | |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | | |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | | | | | | |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | | | | | | |
| 4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | | | | | | |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | | | | | | |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | | | | | | |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานะผู้ลงทะเบียน ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ ผู้ลงทะเบียนแทน/ญาติของผู้มีสิทธิ
3. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
4. ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ
 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 เบี้ยยังชีพผู้พิการ
 เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
 เงินอุดหนุนบุตรเด็กแรกเกิด
 อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| | | | |
|---------|---------------------------------|---------|--------------------------|
| คะแนน 5 | หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน 4 | หมายถึงมีความพึงพอใจมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน 2 | หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ | | | | | | |
| 2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ | | | | | | |
| 3.ระยะเวลาการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | | | | | | |
| 4.ให้บริการเงินลงทะเบียนสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | | | | | | |
| 5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแต่ละขั้นตอน | | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 1.มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผ่านช่องทางต่าง ๆ | | | | | | |
| 2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |
| 3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | | | | | | |
| 4.ช่องทางการให้บริการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพนอกสถานที่ | | | | | | |
| 5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | | |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | | | | | | |
| 3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | | | | | | |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | | |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | | | | | | |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | | | | | | |
| 4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | | | | | | |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | | | | | | |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | | | | | | |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



ภาพแสดงภาระงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ





ภาพแสดงภาระงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ





ภาพแสดงภาระงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย





ภาพแสดงภาระงานด้านพัฒนาชุมชน



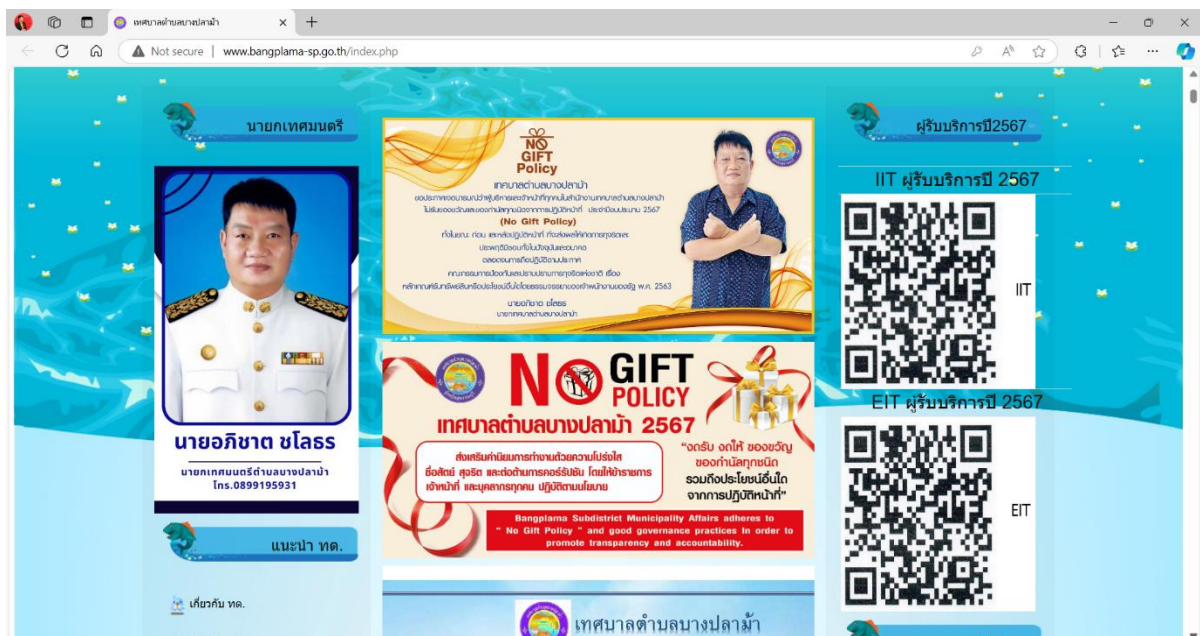
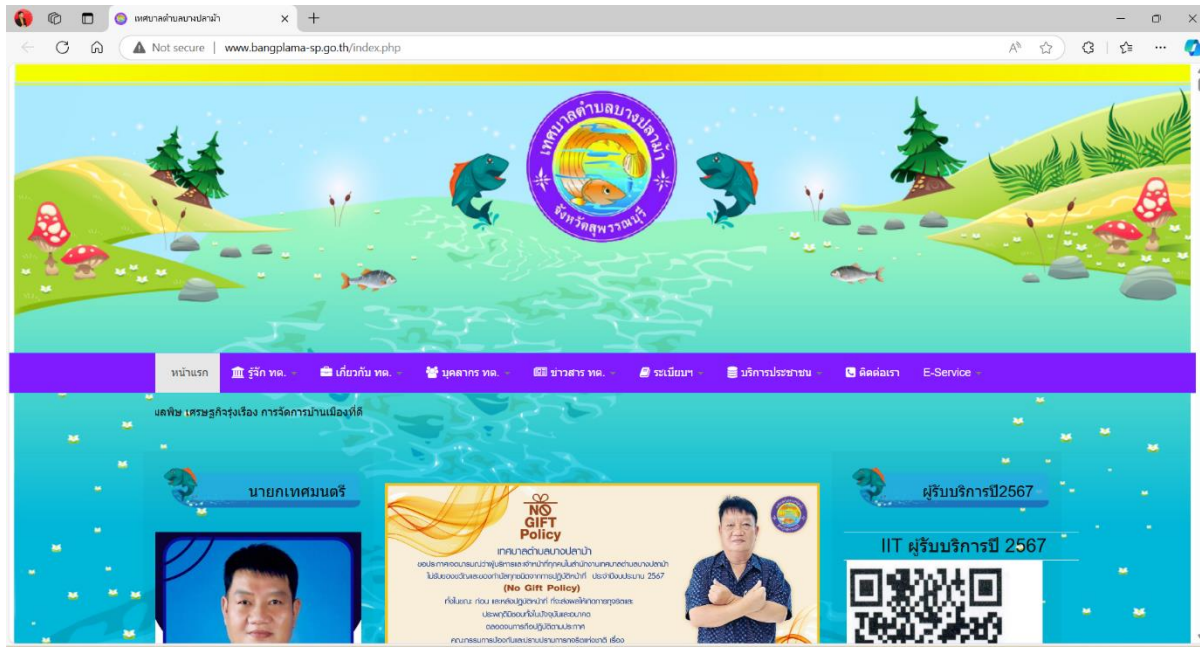


ภาพแสดงภาระงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)





ภาพแสดงการเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์





The screenshot shows the website www.bangplama-sp.go.th/index.php. The main content area features the university's logo and the following text: "มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ขอความอนุเคราะห์ผู้รับบริการท่านโปรดมีความพึงพอใจผู้ให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2567 เพื่อจัดทำแบบประเมินและใช้ข้อมูลมาทำในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น". Below this text are five QR codes arranged in a 2x2 grid with one centered below. The QR codes are labeled: "งานส่งเสริมและพัฒนาระบบงาน", "งานส่งเสริมการประสานและงานพิเศษต่างๆ", "งานส่งเสริมและพัฒนาระบบงาน", "งานส่งเสริมพัฒนาระบบงาน", and "งานส่งเสริมพัฒนาระบบงาน".

The left sidebar contains a menu with items: "แนะนำจากคำสั่ง", "มาตรฐานการปฏิบัติงาน", "แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต", "มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน", "ฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง", "No gift policy", "รายงานสำรวจความพึงพอใจผู้บริหาร", "กิจกรรมงานสภา", "การทดลองนโยบายของสภา", "กำหนดลยมีประชุมสภา", "ประกาศเรียกประชุมสภา", "รายงานประชุมผู้บริหาร", and "รายงานประชุมสภา".

The right sidebar contains a "Post Webboard" section with a "เรื่องด่วน เรื่องทุกข์" button, a "ช่องทางร้องเรียนความทุจริตและประพฤติมิชอบ" button, a "ระบบการให้บริการผ่าน Google Form" button, a "แบบสอบถามความพึงพอใจ" button, and a "สถานที่ห้ามใจในตำบล" button.



ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

| | | |
|---------------------|--------------|-----------|
| นางดวงใจ | ชาวเชียงใหม่ | หมู่ที่ 2 |
| เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ | 0858382627 | |

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

| | | |
|---------------------|-------------|-----------|
| นางสาวสมหมาย | วงศ์สมบูรณ์ | หมู่ที่ 2 |
| เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ | 0823347988 | |

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| | | |
|---------------------|------------|-----------|
| นายเฉลิมฤทธิ์ | โพนใหญ่ | หมู่ที่ 7 |
| เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ | 0899132385 | |

งานด้านพัฒนาชุมชน

| | | |
|---------------------|------------|-----------|
| นางสาวสุธิมา | สาระถิ | หมู่ที่ 7 |
| เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ | 0817135387 | |

งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

| | | |
|---------------------|-----------|-----------|
| นางเขี้ยว | กุลนาแพง | หมู่ที่ 7 |
| เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ | 035588706 | |



รายชื่อคณะผู้จัดทำ

| | | | |
|------------------|------------|--|------------------------|
| รศ.ดร.ประมุข | อุณหเลขกะ | อธิการบดี | ประธานที่ปรึกษาโครงการ |
| ผศ.ดร.สุรชัย | เอมอักษร | คณบดีคณะบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ | ที่ปรึกษาโครงการ |
| รศ.ดร.ลัดดาวัลย์ | สำราญ | นักวิจัย | |
| ดร.ทศพล | ปรีชาศิลป์ | นักวิจัย | |
| นายวรวรรธ | โอภาสพินิจ | ผู้ช่วยนักวิจัย | |
| นายพลกานต์ | อองตัน | ผู้ช่วยนักวิจัย | |
| นางสาวนาตาชา | ดอกมะลิปา | ผู้ช่วยนักวิจัย | |