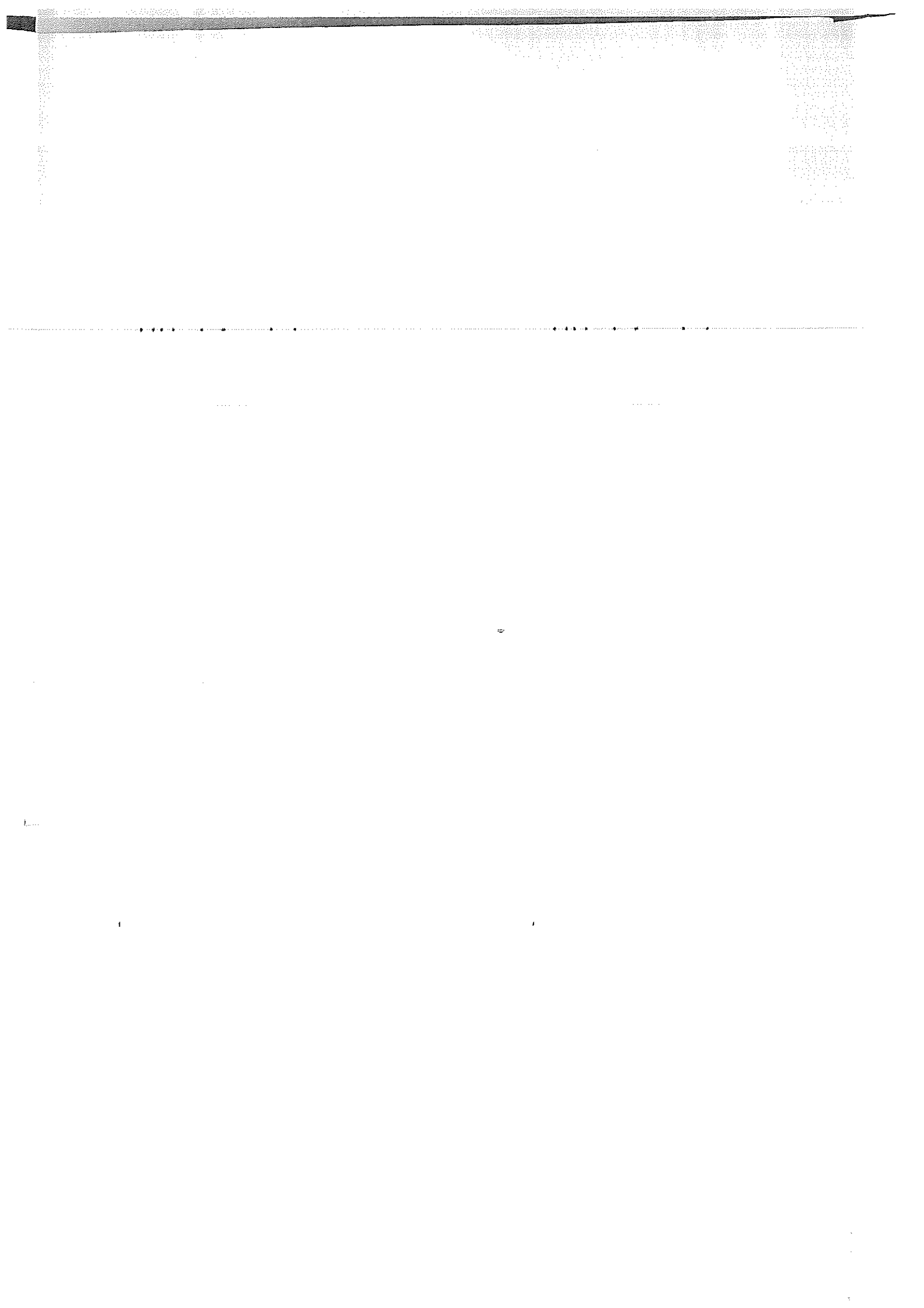
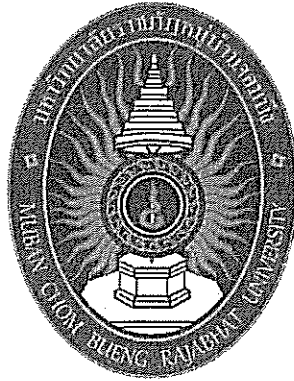


ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเลี่ยน  
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

โดย  
สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

กันยายน 2564





ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน  
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

โดย  
สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

กันยายน 2564

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี  
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 577 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.10 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

## คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
กันยายน 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน.....	5
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	26
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	34
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	42
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ตัวแปรที่ศึกษา.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	64
ความพึงพอใจของผู้รับบริการทำงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า.....	66
ความพึงพอใจของผู้รับบริการทำงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ.....	69
ความพึงพอใจของผู้รับบริการทำงานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย.....	72
ความพึงพอใจของผู้รับบริการทำงานด้านสาธารณสุข.....	75
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	77
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	79
สรุปผลการศึกษา .....	79
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	81
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป .....	81
บรรณานุกรม .....	82
ภาคผนวก .....	84
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	85

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ .....	64
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา .....	65
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า.....	66
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านไฟฟ้าสาธารณะ.....	69
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย.....	72
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข.....	75
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	77
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	78



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลแก้งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย 4) งานด้านสาธารณสุข โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า จำนวน 169 คน 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 196 คน 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย จำนวน 80 คน 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 132

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการประกาศแจ้งก่อนการดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงถนน ทางเดินและทางเท้า
2. การก่อสร้างหรือการซ่อมแซมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. มีการติดประกาศผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน
4. การดำเนินการมีความเท่าเทียมเสมอกันในพื้นที่ไม่เลือกปฏิบัติ
5. ถนนที่สร้างหรือซ่อมแซมได้มาตรฐาน เช่น ผิวถนนเรียบ ขอบทางไม่มีหญ้าหรือกิ่งไม้ มีไฟแสงสว่าง ฯลฯ

6. มีป้ายหรือสัญญาณจราจรที่ชัดเจน

7. มีการดูแลด้านความปลอดภัยขณะดำเนินการก่อสร้างหรือซ่อมแซม เช่น ไฟเตือนกรวยกัน หรือป้ายเตือน

8. สถานที่และบริเวณหลังการดำเนินการมีความสะอาด เรียบร้อย

### ด้านช่องทางการให้บริการ

9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ สายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น
12. มีช่องทางเพื่อแจ้งให้ อบต.ทราบเกี่ยวกับสภาพชำรุดหรือความไม่สะดวก

### ในการใช้งาน

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการ
14. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

15. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
  16. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยมีอัธยาศัยที่ดี
  17. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างดี
  18. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
19. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการได้มาตรฐานช่วยให้ถนน ทางเดินฯ มีคุณภาพได้มาตรฐาน
  20. เครื่องมืออุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ช่วยให้งานเสร็จตามกำหนด
  21. มีการแจ้งเตือน ดูแลความปลอดภัย เช่น สัญญาณ ไฟเตือน ป้ายเตือน
  22. การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขณะดำเนินการ เช่น การทำทางเบี่ยง หรือทางชั่วคราวขณะก่อสร้าง การลดปัญหาด้านฝุ่นขณะก่อสร้าง

## 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการบริการ
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น ไฟไม่ตกไฟไม่ดับบ่อย

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

### 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย

#### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามกลุ่ม
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น การเยี่ยมบ้านหรือการ พบปะ
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ด้านสุขภาพ ด้านกีฬา การประชุมพื้นที่
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ ทั้งในหรือนอกพื้นที่
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมของกลุ่ม
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการชัดเจน

#### 4) งานด้านสาธารณสุข

##### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยม
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น

เว็บไซต์

11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น

12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ

16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง

17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ

21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. งานด้านถนน ทางเดินและทำางเท้า	4.66	93.15	มากที่สุด
2. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.75	95.37	มากที่สุด
3. งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย	4.79	95.78	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.81	96.12	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.75	95.10	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.10 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.94
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.86
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.23
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

2. การให้บริการในงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 93.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 63.00
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

3. การให้บริการในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ -

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.11
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 94.98
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.04
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33

4. การให้บริการงานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.49
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.94
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25

5. การให้บริการในงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.34

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.01

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.12

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.01

### 3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณสุขได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

3. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

4. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

5. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

### 4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

4. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาพที่มีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับผิดชอบต่อสังคม และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยแผนพัฒนาถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นแก้ไข ปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ให้เป็นไปโดยประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนต่อจากการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุด การปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำ (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)



ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมิน ประสิทธิภาพของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคม อย่างมีความสงบสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกใน สังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไก ของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการ ตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามา มีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ จัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและ ความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของ ตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงาน ของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการประเมินไปใช้เพื่อ ศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมิน ในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการ ต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถ ในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและ การริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้าน ถนน ทางเดินและทางเท้า 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย และ 4) งานด้านสาธารณสุข ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกิจการสาธารณะ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ช่วยให้ทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนได้รับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง
4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของตนเองและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

### ขอบเขตของการศึกษา

#### 1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามการบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า จำนวน 300 คน
- 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 400 คน
- 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย จำนวน 100 คน
- 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 200 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า จำนวน 169 คน
- 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 196 คน
- 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย จำนวน 80 คน
- 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 132 คน

### 3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

2. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย และ 4) งานด้านสาธารณสุข

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 งาน คือ 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย และ 4) งานด้านสาธารณสุข

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

##### 1.1 ด้านกายภาพ

##### 1.1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่เลขที่ 225 หมู่ที่ 5 ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองกาญจนบุรี มีระยะทางห่างจากอำเภอเมืองกาญจนบุรีประมาณ 18 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดกาญจนบุรีมีระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร มีเนื้อที่ ประมาณ 87.52 ตารางกิโลเมตร หรือ 54,700 ไร่ กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการ บริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ตำบลแก่งเสี้ยนเป็นตำบล 1 ใน 11 ตำบลของอำเภอเมืองกาญจนบุรี ในพื้นที่ตำบลแก่งเสี้ยนมีเขตการปกครองทั้งสิ้นจำนวน 9 หมู่บ้าน ซึ่งอยู่ในเขตเทศบาลตำบล แก่งเสี้ยน จำนวน 5 หมู่บ้าน และอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน จำนวน 4 หมู่บ้าน มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ ตำบลหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศใต้	ติดกับ ตำบลท่ามะขาม อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศตะวันออก	ติดกับ ตำบลปากแพรก อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศตะวันตก	ติดกับ ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

### 1.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ส่วนมากอยู่ในเขตที่ราชพัสดุ โดยกองทัพบกเป็นผู้ดูแลพื้นที่ มีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสลับภูเขา ปัจจุบันถูกชาวบ้านแผ้วถางทำไร่มันสำปะหลัง ยูคาลิปตัส พืชไร่และพืชหมุนเวียนเป็นจำนวนมาก

### 1.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปมีความแห้งแล้ง จึงทำให้มีอุณหภูมิค่อนข้างสูง และมีอากาศร้อนอบอ้าวมากในฤดูร้อน ส่วนฤดูหนาวไม่หนาวจัด ยกเว้นบริเวณเทือกเขา มีอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 28.48 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 42.50 องศาเซลเซียส โดยเดือนที่มีอากาศร้อนที่สุดในรอบปีคือเดือนเมษายน ประกอบด้วย 3 ฤดูกาล ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มมีลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือสิ้นสุดลง คือ ประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ในระยะนี้เป็นส่วนของลมฝ่ายใต้พัดมาปกคลุม ทำให้มีอากาศร้อนจัดในเดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมจนถึง เดือนพฤศจิกายน โดยช่วงนี้เป็นช่วงที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้พัดมาปกคลุม ทำให้มีฝนตกโดยตกชุกที่สุดในเดือนกันยายนและเป็นช่วงที่มีความชื้นสูงสุด

ฤดูหนาว เกิดจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งความกดอากาศสูงจากประเทศจีน พัดผ่าน ทำให้ความหนาวเย็นและแห้งแล้งปกคลุม โดยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์

### 1.1.4. ลักษณะของดิน

สภาพดินในเขตตำบลแก่งเสี้ยน หมู่ที่ 4, 5 และ 6 จำนวนร้อยละ 90 มีลักษณะเป็นดินลูกรังและดินร่วนปนทราย จึงไม่สามารถเก็บกักน้ำได้ พื้นที่เพาะปลูกส่วนใหญ่ เป็นพืชไร่และพืชหมุนเวียน ส่วนพื้นที่ในหมู่ที่ 7 มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มทำให้ดินมีสภาพความอุดมสมบูรณ์ เหมาะกับการทำนาและพืชผักทางการเกษตร

### 1.1.5. ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค - บริโภค จำนวน 5 แห่ง เป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ได้ดำเนินการขุดลอกแหล่งน้ำและก่อสร้างฝาย กั้นน้ำ เพื่อให้เพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน

ดังนี้

## บ้านหนองสองตอน หมู่ที่ 4

ประเภทแหล่งน้ำ	จำนวน (แห่ง)	สภาพแหล่งน้ำ
ห้วย/ลำธาร	3	สภาพดีต้นเขิน
หนองน้ำ/บึง	3	สภาพดีต้นเขิน
ฝาย	2	มีน้ำเพียงพอ
สระ	2	สภาพดีต้นเขิน
บ่อบาดาล	12	มีน้ำเพียงพอบางแห่ง

## บ้านหนองจอก หมู่ที่ 5

ประเภทแหล่งน้ำ	จำนวน (แห่ง)	สภาพแหล่งน้ำ
ห้วย/ลำธาร	2	สภาพดีต้นเขิน
ฝาย	3	มีน้ำเพียงพอบางแห่ง
สระ	2	สภาพดีต้นเขิน
บ่อบาดาล	7	มีน้ำเพียงพอบางแห่ง

## บ้านตรอกมะตูม หมู่ที่ 6

ประเภทแหล่งน้ำ	จำนวน (แห่ง)	สภาพแหล่งน้ำ
ห้วย/ลำธาร	2	สภาพดีต้นเขิน
อ่างเก็บน้ำ	2	มีน้ำเพียงพอ
ฝาย	3	มีน้ำเพียงพอ
สระ	1	สภาพดีต้นเขิน
บ่อบาดาล	11	มีน้ำเพียงพอ

## บ้านท่าดินสอพอง หมู่ที่ 7

ประเภทแหล่งน้ำ	จำนวน (แห่ง)	สภาพแหล่งน้ำ
แม่น้ำ	1	มีน้ำเพียงพอ
คลอง	1	มีน้ำเพียงพอ
สระ	1	มีน้ำเพียงพอ
บ่อบาดาล	4	มีน้ำเพียงพอ

### 1.1.6. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ประกอบด้วยป่าหลายชนิดผสมกันอยู่ตามธรรมชาติ ได้แก่ ป่าดิบแล้ง มักพบตามที่ราบลุ่มและริมห้วย ซึ่งมีลักษณะผสมกันอยู่ระหว่างป่าดิบแล้งและป่าดิบชื้น ป่าเต็งรัง มักพบในพื้นที่บริเวณยอดเขาที่มีความสูงไม่มากนัก และป่าเบญจพรรณ มักพบติดต่อกับป่าเต็งรัง และอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า สภาพป่าส่วนใหญ่มีสภาพป่าอุดมสมบูรณ์ พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ป่าสัก ส่วนไม้พื้นล่าง ได้แก่ ไม้ไผ่ เถาวัลย์ และหญ้าชนิดต่าง

## 1.2 ด้านการเมือง / การปกครอง

### 1.2.1. เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ประกอบด้วยหมู่บ้าน 4 หมู่บ้าน โดยแบ่งเขตการปกครองที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

ลำดับที่	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	หมู่ที่ 4	บ้านหนองสองตอน	นายประสงค์ ทับข้า	ผู้ใหญ่บ้าน
2	หมู่ที่ 5	บ้านหนองจอก	นายชยพล หุขขาว	ผู้ใหญ่บ้าน
3	หมู่ที่ 6	บ้านตรอกมะตูม	นายสมควร นินจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
4	หมู่ที่ 7	บ้านท่าดินสอพอง	นางสาวบุญยง รอดสิน	ผู้ใหญ่บ้าน

### 1.2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสามคน องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ปัจจุบัน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มาจากคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ และปัจจุบันผลการใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งผู้บริหาร จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ครึ่งล่าสุด (ข้อมูลเมื่อวันที่ 5 เดือน มกราคม พ.ศ. 2557) สรุปได้ ดังนี้

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน จำนวน 3,967 คน
- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน จำนวน 3,021 คน
- จำนวนบัตรเลือกตั้งที่ใช้ในการลงคะแนน จำนวน 3,021 ใบ
- จำนวนบัตรดี จำนวน 2,899 ใบ

- จำนวนบัตรเสีย จำนวน 72 ใบ
  - จำนวนบัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน จำนวน 50 ใบ
- จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 3,967 คน จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง 3,021 คน คิดเป็น

ร้อยละ 76.15

ประเภทการเลือกตั้ง	ผู้บริหารท้องถิ่น
เขตเลือกตั้ง	องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน
จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีรายชื่อ (คน)	3,967
รวมผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาแสดงตน (คน)	3,021
จำนวนบัตรเลือกตั้งที่ได้รับมาทั้งหมด (ใบ)	4,025
จำนวนบัตรเลือกตั้งที่ใช้ในการลงคะแนน (ใบ)	3,021
บัตรดี (ใบ)	2,899
บัตรเสีย (ใบ)	72
บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน (ใบ)	50

สรุปผลการใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (ข้อมูลเมื่อวันที่ 6 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2554)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน จำนวน 3,668 คน
- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน จำนวน 2,498 คน
- จำนวนบัตรเลือกตั้งที่ใช้ในการลงคะแนน จำนวน 2,498 ใบ
- จำนวนบัตรดี จำนวน 2,388 ใบ
- จำนวนบัตรเสีย จำนวน 68 ใบ
- จำนวนบัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน จำนวน 42 ใบ

จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 3,668 คน จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง 2,388 คน คิดเป็น

ร้อยละ 65.10

ประเภทการเลือกตั้ง	เขตเลือกตั้ง	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาฯ (คน)	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหาร (คน)	บัตรดี (ใบ)	บัตรเสีย (ใบ)	บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน (ใบ)
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน	ตำบลแก่งเสี้ยน หมู่ที่ 4, 5, 6, 7	3,668	2,498	2,388	68	42



## 1.3 จำนวนประชากร

## 1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

## ประชากร

- ประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 3,076 คน  
แยกเป็น ชาย 2,932 คน หญิง 3,076 คน
- มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,562 ครัวเรือน

จำนวน 4 หมู่บ้าน (ปี พ.ศ. 2562)					
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวมประชากร (คน)
4	บ้านหนองสองตอน	797	773	767	1,540
5	บ้านหนองจอก	460	552	572	1,124
6	บ้านตรอกมะตูม	745	1,031	1,093	2,124
7	บ้านท่าดินสอพอง	560	576	644	1,220
รวมทั้งสิ้น		2,562	2,932	3,076	6,008

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาญจนบุรี ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

## 1.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน (ปี พ.ศ. 2562)			
ประชากร	ชาย	หญิง	รวมประชากร (คน)
อายุต่ำกว่า 18 ปี	704	623	1,327
อายุ 18 - 60 ปี	1,838	2,023	3,861
อายุมากกว่า 60 ปี	391	429	820
รวม	2,933	3,075	6,008

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาญจนบุรี ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

## ตารางสรุปผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2562 ระดับตำบล

ตัวชี้วัด	จำนวนที่ สำรวจทั้งหมด	ผ่านเกณฑ์		ไม่ผ่านเกณฑ์	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หมวดที่ 1 สุขภาพ มี 7 ตัวชี้วัด					
1. เด็กแรกเกิดมีน้ำหนัก 2,500 กรัม ขึ้นไป	5 คน	5	100.00	0	0
2. เด็กแรกเกิดได้กินนมแม่อย่างเดียวน้อย น้อย 6 เดือนแรกติดต่อกัน	4 คน	4	100.00	0	0
3. เด็กแรกเกิดถึง 12 ปี ได้รับวัคซีนป้องกัน โรคครบตามตารางสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	308 คน	308	100.00	0	0
4. ครัวเรือนกินอาหารถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยและ ได้มาตรฐาน	1,542 ครัว.	1,540	99.87	2	0.07

ตัวชี้วัด	จำนวนที่ สำรวจทั้งหมด	ผ่านเกณฑ์		ไม่ผ่านเกณฑ์	
		จำนวน	ร้อยละ		
5. ครรภ์เรื้อรมมีการใช้ยาเพื่อบำบัด บรรเทาอาการเจ็บไข้เบื้องต้นอย่างเหมาะสม	1,542 คร.	1,534	99.48	8	0.51
6. คนอายุ 35 ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี	2,061 คร.	2,061	100.00	0	0
7. คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ออกกำลังกายอย่างน้อย สัปดาห์ละ 3 วันๆ ละ 30 นาที	3,064 คร.	3,026	98.75	38	1.24
หมวดที่ 2 สภาพแวดล้อม มี 7 ตัวชี้วัด					
8. ครรภ์เรื้อรมมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและบ้านมีสภาพทนถาวร	1,542 คร.	1,542	100.00	0	0
9. ครรภ์เรื้อรมมีน้ำสะอาดสำหรับดื่มและบริโภคเพียงพอตลอดปี อย่างน้อยคนละ 5 ลิตรต่อวัน	1,542 คร.	1,542	100.00	0	0
10. ครรภ์เรื้อรมมีน้ำใช้เพียงพอตลอดปี อย่างน้อยคนละ 45 ลิตรต่อวัน	1,542 คร.	1,542	100.00	0	0
11. ครรภ์เรื้อรมมีการจัดการบ้านเรือนเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ถูกสุขลักษณะ	1,542 คร.	1,538	99.74	4	0.25
12. ครรภ์เรื้อรมไม่ถูกรบกวนจากมลพิษ	1,542 คร.	1,541	99.93	1	0.06
13. ครรภ์เรื้อรมมีการป้องกันอุบัติเหตุและภัยธรรมชาติอย่างถูกวิธี	1,542 คร.	1,542	100.00	0	0
14. ครรภ์เรื้อรมมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1,542 คร.	1,534	99.48	8	0.51
หมวดที่ 3 การศึกษา มี 5 ตัวชี้วัด					
15. เด็กอายุ 3-5 ปี ได้รับการเลี้ยงดูเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน	64 คน	64	100.00	0	0
16. เด็กอายุ 6-14 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี	288 คน	288	100.00	0	0
17. เด็กจบชั้น ม.3 ได้เรียนต่อชั้น ม.4 หรือเทียบเท่า	0 คน	0	0	0	0
18. คนในครรภ์เรื้อรมที่จบการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ไม่ได้เรียนต่อและยังไม่มีงานทำ ได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพ	0 คน	0	0	0	0
19. คนอายุ 15-59 ปี อ่านเขียนภาษาไทยและคิดเลขได้อย่างง่าย	2,130 คน	1,755	82.39	6	0.28

ตัวชี้วัด	จำนวนที่ สำรวจทั้งหมด	ผ่านเกณฑ์		ไม่ผ่านเกณฑ์	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หมวดที่ 4 การมีงานทำและรายได้ มี 4 ตัวชี้วัด					
20. คนอายุ 15-59 ปี มีอาชีพและรายได้	1,950 คน	1,921	98.51	29	1.48
21. คนอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีอาชีพและรายได้	644 คน	613	95.18	31	4.81
22. รายได้เฉลี่ยของคนในครอบครัว	1,542 คร.	1,542	100.00	0	0
23. ครัวเรือนมีการเก็บออมเงิน	1,542 คร.	1,542	100.00	0	0
หมวดที่ 5 ค่านิยม มี 8 ตัวชี้วัด					
24. คนในครัวเรือนไม่ดื่มสุรา	3,148 คน	3,131	99.45	17	0.54
25. คนในครัวเรือนไม่สูบบุหรี่	3,148 คน	3,110	98.79	38	1.20
26. คนอายุ 6 ปี ขึ้นไป ปฏิบัติกิจกรรมทาง ศาสนาอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	3,064 คน	3,041	99.24	23	0.75
27. ผู้สูงอายุ ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน	646 คน	646	100.00	0	0
28. ผู้พิการ ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน	6 คน	6	100.00	0	0
29. ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ได้รับการดูแลจาก ครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน	9 คน	9	100.00	0	0
30. ครัวเรือนมีส่วนร่วมทำกิจกรรม สาธารณะเพื่อประโยชน์ของชุมชน หรือ ท้องถิ่น	1,542 คร.	1,542	100.00	0	0
31. ครอบครัวมีความอบอุ่น	1,542 คร.	1,540	99.87	2	0.12

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองกาญจนบุรี ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2562

ตารางสรุปข้อมูลพื้นฐานระดับการพัฒนาของตำบล

ด้านความรู้และการศึกษา ระดับตำบล	
ศึกษาอยู่ในระบบโรงเรียน (คน)	
ชั้นก่อนประถมศึกษา	84
การศึกษาภาคบังคับ (ป.1-ม.3)	636
มัธยมศึกษาตอนปลาย	146
อนุปริญญา/เทียบเท่า	80
ปริญญาตรี	57
สูงกว่าปริญญาตรี	6
จบการศึกษา และไม่ได้เรียนต่อ (คน)	
การศึกษาภาคบังคับ (ป.1-ม.3)	2,396
จบมัธยมศึกษาตอนปลาย	263
จบอนุปริญญา/เทียบเท่า	114

จบปริญญาตรี	53
จบสูงกว่าปริญญาตรี	0

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองกาญจนบุรี (กชช 2ค) ปี 2560

#### 1.4 สภาพทางสังคม

##### 1.4.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน จำนวน 1 แห่ง มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะ กรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 1 แห่ง ตามข้อมูล ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2562

ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้ง	พ.ศ. 2562 จำนวนนักเรียน		
		หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน	4	23	29	52
รวม			18	23	52

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

- มีครู จำนวน 1 คน
- มีผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 1 คน

ศูนย์การเรียนชุมชนตำบลแก่งเสี้ยน

มีนักเรียนที่เข้าเรียนในศูนย์การเรียนชุมชน 16 คน แบ่งได้ดังนี้

- |                        |              |          |           |
|------------------------|--------------|----------|-----------|
| ระดับประถมศึกษา        | เป็นนักศึกษา | ชาย - คน | หญิง 1 คน |
| ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น  | เป็นนักศึกษา | ชาย 4 คน | หญิง 3 คน |
| ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย | เป็นนักศึกษา | ชาย 4 คน | หญิง 4 คน |

ข้อมูลครู/บุคลากร ศูนย์การเรียนชุมชนตำบลแก่งเสี้ยน

1. นางสาวดุริณี สมคิด ตำแหน่ง ครู กศน.ตำบลแก่งเสี้ยน
2. นางสาววารภรณ์ เอี่ยมแทน ตำแหน่ง ครู ศรช.บ้านหนองสองตอน

ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2562

### สภาเด็กและเยาวชนตำบลแก่งเสี้ยน

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ได้จัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนขึ้น จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นองค์กรเครือข่ายเชื่อมโยงกลุ่มเด็กและเยาวชนในองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนที่มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนภายใต้หลักการ “เด็กนำผู้ใหญ่หนุน” ซึ่งในปัจจุบันนี้สภาเด็กและเยาวชนเป็นองค์กรนิติบุคคล ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พุทธศักราช 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 โดยสภาเด็กและเยาวชนมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสภาเด็กและเยาวชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานการดำเนินการของสภาเด็กและเยาวชน ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 21 คน เป็นชาย 8 คน เป็นหญิง 13 คน

### ข้อมูลโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ) จำนวน 1

ชื่อสถานศึกษา	จำนวนนักเรียน (คน)												รวม
	อนุบาล			ประถมศึกษา						มัธยมต้น			
	อ.1	อ.2	อ.3	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6	ม.1	ม.2	ม.3	
โรงเรียนบ้านหนองสองตอน	0	35	28	36	26	39	29	28	41	29	25	40	356
รวมทั้งสิ้น	63			199						94			356

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ณ วันที่ 21 พฤษภาคม 2562

### ข้อมูลครู/บุคลากร โรงเรียนบ้านหนองสองตอน

จำนวน ชาย 5 คน หญิง 15 คน รวมทั้งหมด 20 คน

เบอร์โทรศัพท์ : 034-602920

### 1.4.2 สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ตั้งอยู่ที่บ้านหนองสองตอน หมู่ที่ 4

### โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองสองตอน

#### วิสัยทัศน์

“เป็น รพ.สต. ที่ให้บริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐาน โดยประชาชนมีส่วนร่วม”

#### พันธกิจ

1. ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ
2. เฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่ โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

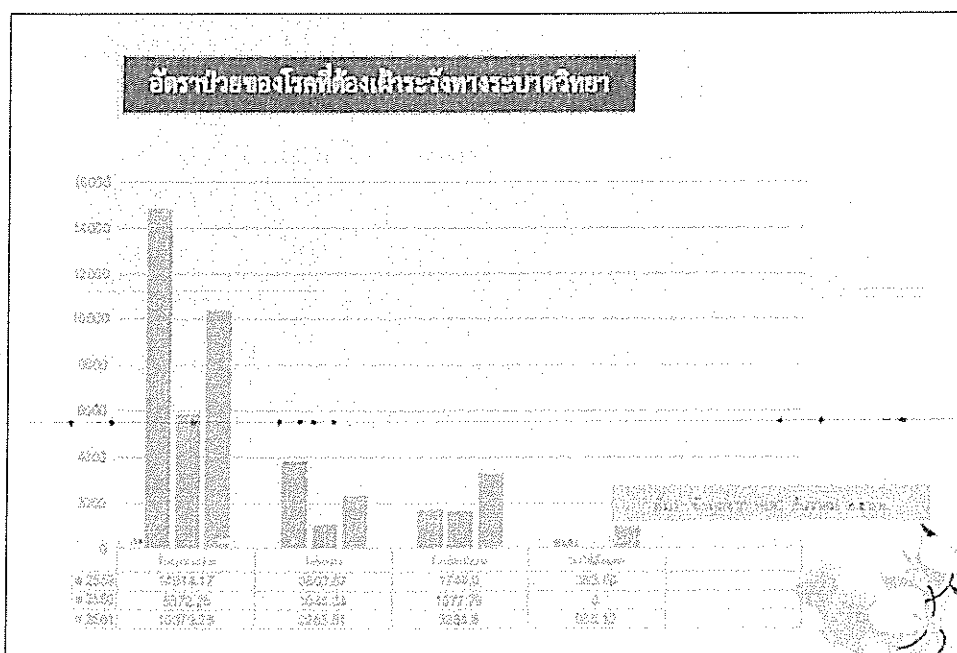
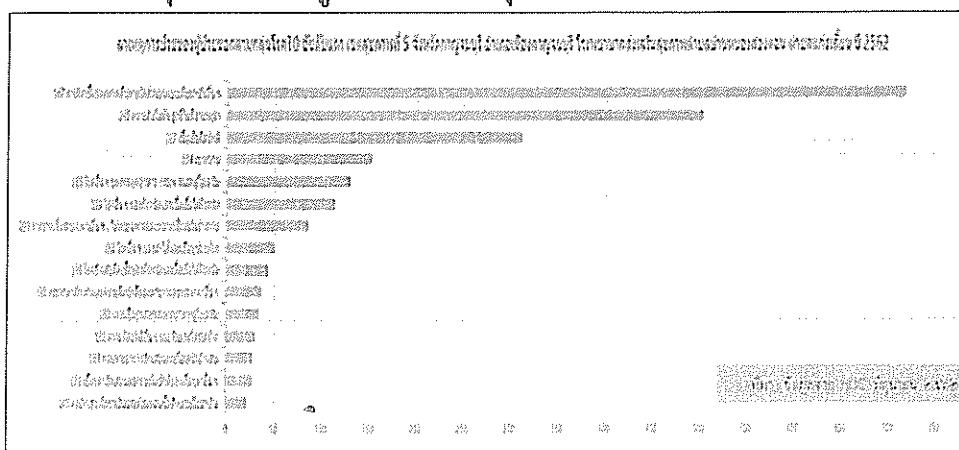
ข้อมูลบุคลากร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองสองตอน

1. นายปริญญา พงษานุสรณ์ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
2. นางพรรัักษ์ พิศสอาด ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
3. นางสาวอิสริยา ปรีดานันท์เจริญ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
4. นางดารุณี โทสุวรรณ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
5. นางแจ่มจันทร์ จุมพลเดชา ตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราว

เบอร์โทรศัพท์ : 034-602919

ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2562

สาเหตุการป่วยของผู้ป่วยนอกตามกลุ่มโรค



### 1.4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่ามี การป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนในปีงบประมาณ 2561 นั้นได้บรรจุโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561-2564) เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่ก็ยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

### 1.4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรเมืองกาญจนบุรีได้แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนทราบนั้น พบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากกว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

### 1.4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ดำเนินโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
- (5) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- (6) ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ที่ตกเกณฑ์ จปฐ.

ที่พึง

สนับสนุน

- (7) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสไว้
- (8) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การ
- (9) จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ

ข้อมูลสรุปผู้ลงทะเบียนและรับเบี้ยยังชีพ (ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ) ระดับตำบล

จำนวนผู้ลงทะเบียนและรับเบี้ยยังชีพ (คน)	
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	778
เบี้ยยังชีพคนพิการ	162
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	10
รวม	950

หมายเหตุ : ข้อมูลจากงานพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ณ วันที่ 20 พ.ค. 2562

### 1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

#### 1.5.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มีเส้นทางรถประจำทางวิ่งผ่านบริเวณบ้านท่าดินสอพอง หมู่ที่ 7 บนถนนทางหลวงหมายเลข 3305 (สายท่าน้ำดั้น - เขาปูน) ส่วนในพื้นที่บ้านหนองสองตอน หมู่ที่ 4 , บ้านหนองจอก หมู่ที่ 5 และบ้านตรอกมะตูม หมู่ที่ 6 ไม่มีเส้นทางรถประจำทางวิ่งผ่าน จึงมีเพียงการจ้างเหมาบริการในการขนส่งทั่วไป และการขนส่งทางการเกษตรโดยยานพาหนะส่วนตัว

#### 1.5.2 เส้นทางคมนาคม

การคมนาคมของตำบลแก่งเสี้ยน มีเส้นทางที่ผ่านเข้ามาสู่ตัวตำบลได้ 3 เส้นทางหลัก

ดังนี้

- ถนนทางหลวงหมายเลข 3398 สายท่าพะเนียด - ท่งมะสังข์  
 ถนนทางหลวงหมายเลข 3305 สายท่าน้ำดั้น - เขาปูน  
 ถนนทางหลวงหมายเลข 323 สายกาญจนบุรี - ไทรโยค

#### ถนนภายในตำบล . . . .

1. ถนน คสล. จำนวน 37 สาย สภาพใช้งานได้ดี
2. ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติก จำนวน 2 สาย สภาพใช้งานได้ดี
3. ถนนลูกรังในหมู่บ้าน จำนวน 9 สาย สภาพใช้งานได้ดี แต่จะลำบากในฤดูฝน

สะพาน จำนวน - แห่ง

การจัดการขนส่งมวลชน จำนวน - แห่ง



### 1.5.3 การไฟฟ้า

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ แต่การขยายเขตไฟฟ้ามีปัญหาเพราะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราชพัสดุ และปัญหาที่พบคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหให้กับประชาชนต่อไป

### 1.5.4 การประปา

การประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนไม่มีกิจการประปาแต่ละหมู่บ้านได้บริหารจัดการเอง และทุกหมู่บ้านสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ แต่จะมีปัญหาในปีที่ผ่านมาบางหมู่บ้านที่เกิดปัญหาภัยแล้ง ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนได้แก้ไขปัญหาโดยการให้รถบรรทุกน้ำบริการนำน้ำไปให้แก่ประชาชนอุปโภค บริโภค และเป่าล้างบ่อบาดาลเพื่อฟื้นฟูสภาพของบ่อน้ำบาดาลที่มีอายุการใช้งานมานานหรือบ่อที่มีปัญหาตะกอนดินทรายเข้าบ่อ ซึ่งทำให้เป็นบ่อน้ำบาดาลที่มีน้ำใสสะอาดและประสิทธิภาพการให้น้ำดีขึ้น สามารถแก้ไขปัญหามาให้ประชาชนได้ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนก็ได้นำโครงการเกี่ยวกับพัฒนาแหล่งน้ำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้มาจากแม่น้ำแควใหญ่ และแหล่งน้ำใต้ดิน

ข้อมูลระบบประปาหมู่บ้าน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมืองกาญจนบุรี

ลำดับที่	หมู่ที่/หมู่บ้าน	บริเวณ/สถานที่
1	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ บ้านโกวิทย์ เมืองนนท์
2	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ ช้างโรงเรียนหนองสองตอน
3	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ หลังบ้านนายสุชิน ทองทินพงศ์
4	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ บ้านนายมนู เพ็งเล็ง
5	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ ช้างบ้านนายสุทธิ ทับชำ
6	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ บ้านนางน้อม โพธิ์ทอง
7	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ บ้านนางอนงค์ แบนเขียว
8	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ บ้านนางบานเย็น รอดภัย
9	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ บ้านนายวิเชียร พระแท่น
10	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ อนามัยหนองสองตอน
11	หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน	บริเวณ บ้านนายหมี

ลำดับที่	หมู่ที่/หมู่บ้าน	บริเวณ/สถานที่
12	หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก	บริเวณ บ้านนายประเสริฐ ชนะเลิศ
13	หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก	บริเวณ บ้านผู้ใหญ่เล็ก หน้า อบต.
14	หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก	บริเวณ บ้านนายแก้ว (เขาคอก)
15	หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก	บริเวณ บ้านนายฉาย พุดเอก
16	หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก	บริเวณ บ้านนายวงศ์ วงสิงห์ (หนองจอก)
17	หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก	บริเวณ บ้านนายบัณฑิต (หนองจอก)
18	หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก	บริเวณ บ้านนายณรงค์ น้อยวิจิตร (หนองบัว)
19	หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก	บริเวณ บ้านหนองจอก (ขนาดใหญ่)
20	หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก	บริเวณ บ้านนายนิรันดร์ น้อยวิจิตร (หนองบัว)
21	หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก	บริเวณ บ้านนายพิง ลำดวน
22	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนายข้าว เรือนทอง
23	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ่อโรงเรียนหนองปลวก
24	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนายบุญมา เอียงอ่อน
25	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนางสมหญิง หนูขาว
26	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนางบุญมา วรรณดี
27	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนายจันทร์มาศ
28	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนายสมพงษ์ สันต์สุข
29	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนายแก่น ยี่มใหญ่หลวง
30	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนายสมจิตร สมศักดิ์
31	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนายอุดร นิมพวัน
32	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนายเอี่ยม หนูขาว
33	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้าน จ.ส.อ. ประมวล
34	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้านนายสมจิต ประทุมรัตน์
35	หมู่ที่ 6 บ้านตรอกมะตูม	บริเวณ บ้าน ร.ต.กามนิตย์
36	หมู่ที่ 7 บ้านท่าดินสอพอง	บริเวณ ซอยบ้านก๊กไหนด
37	หมู่ที่ 7 บ้านท่าดินสอพอง	บริเวณ ซอยบ้าน พ.อ.จำนงค์
38	หมู่ที่ 7 บ้านท่าดินสอพอง	บริเวณ ศาลา SML วัดเขาเทพนิมิตร

หมายเหตุ : ข้อมูลจากกิ่งอำเภอ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2562

#### 1.5.5. โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสารใช้อยู่

### 1.5.6 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ แต่มีบริการส่งไปรษณีย์จากไปรษณีย์ประจำอำเภอ ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์ และมีสถานีขนส่งจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ตลาดผาสุก อำเภอเมืองกาญจนบุรี ให้บริการทุกๆ ชั่วโมง และทุกวัน

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน ครบทั้ง 4 หมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มีบริการให้ใช้อินเทอร์เน็ตฟรี ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มีวัสดุ ครุภัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ก็ยังมีบางรายการที่ยังขาดแคลนเนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ นั้น มีไว้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนในการดำเนินการกิจบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเท่านั้น แต่หากประชาชนเดือดร้อน หรือหน่วยงานอื่นเดือดร้อนก็สามารถมายืมใช้ได้

## 1.6 ระบบเศรษฐกิจ

### 1.6.1 การเกษตร

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมา คือ เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง และอื่นๆ ผลผลิตทางการเกษตร ได้แก่ มันสำปะหลัง อ้อย ยูคาลิปตัส ข้าวโพด พืชผักที่มีการบริหารจัดการที่โดดเด่น และทำนาบ้างเป็นบางส่วน โดยพื้นที่การเกษตรมีประมาณ 23,200 ไร่ แยกเป็น

ประเภท	จำนวนพื้นที่ทำการเกษตร (ไร่)
เกษตรกรรม - ทำนา	370
เกษตรกรรม - ทำไร่	
- มันสำปะหลัง	9,600
- ยูคาลิปตัส	1,950
- ข้าวโพด	7,500
- อ้อย	1,920
- ติปาลี	30
- ฝรั่ง	120
- พืชผัก	560
- อื่นๆ	150

### 1.6.2 การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติเพื่อบริโภคในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

### 1.6.3 การปลูกสัตว์

การปลูกสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

### 1.6.4 การบริการ

* สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	1	แห่ง
* ลานมัน	จำนวน	1	แห่ง
* ร้านขายของชำ	จำนวน	61	แห่ง
* ร้านซ่อมรถ	จำนวน	9	แห่ง
* ร้านขายอาหาร	จำนวน	6	แห่ง
* ร้านเสริมสวย	จำนวน	6	แห่ง
* ร้านซักอบรีด	จำนวน	3	แห่ง
* บ้านเช่า	จำนวน	9	แห่ง
* เสาสัญญาณ	จำนวน	5	แห่ง

### 1.6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มีแหล่งท่องเที่ยว 1 แห่ง เป็นโบราณสถาน คือ วัดลำขุนไกร ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก ตำบลแก่งเสี้ยน แต่ยังไม่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมากนัก เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวเก่าแก่ที่ยังไม่ได้รับการฟื้นฟูพัฒนา และอยู่ไกลตัวเมือง ไม่สะดวกในการเดินทาง ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ และส่งเสริมกิจกรรมของวัด

### 1.6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 1 แห่ง คือ บริษัท ทีเอสเอ็ม ไบโอ เอนเนอร์ยี (2012) จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 9/9 หมู่ที่ 5 บ้านหนองจอก ตำบลแก่งเสี้ยน เป็นโรงงานผลิตไฟฟ้าจากก๊าซชีวภาพ ที่จะต้องใช้ก๊าซที่เกิดขึ้นจากบ่อหมักก๊าซ เพื่อส่งเข้าเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้า น้ำกากส่าที่ใช้ในการหมักปัจจุบันจะทำการขนส่งมาจากบริษัทน้ำตาลไทยเอทานอล (TSE) สามารถผลิตก๊าซชีวภาพได้ประมาณ 45,000 ลบ.ม./วัน เพื่อนำไปผลิตกระแสไฟฟ้าจำหน่ายให้กับทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีกำลังการผลิต 2MW/ชั่วโมง หรือจำหน่ายก๊าซให้แก่บริษัท ทีเอสเอ็ม ไบโอ เอนเนอร์ยี (2012) จำกัด เพื่อนำไปผลิตก๊าซต่อไป โทรศัพท์ : 034 - 531133

### 1.6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

#### การพาณิชย์

* ตลาดนัด	จำนวน	1	แห่ง
-----------	-------	---	------

กลุ่มอาชีพในตำบลแก่งเสี้ยน

กลุ่ม	ที่ตั้ง (หมู่ที่)	จำนวน สมาชิก (ราย)	กิจกรรม
1. กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ผลิตดอกไม้แห้งจาก วัสดุธรรมชาติบ้าน หนองสองตอน	หมู่ที่ 4	40	ผลิตภัณฑ์ดอกไม้ประดิษฐ์จากวัสดุธรรมชาติ โทรศัพท์ : 081-8207550
2. กลุ่มอาชีพสิริธร สมุนไพร	หมู่ที่ 4	15	ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร โทรศัพท์ : 085-1989884

1.6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 - 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 - 50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ และพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1.7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

- นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99
- นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 1

โดยมีศาสนสถาน 4 แห่ง ดังนี้

ที่	ชื่อศาสนสถาน	สถานที่ตั้ง		จำนวนพระสงฆ์			
		บ้าน	หมู่ที่	พระ	เณร	ชี	รวม
1	วัดเนินพระงาม	หนองสองตอน	4	7	1	-	8
2	วัดถ้ำขุนไกร	หนองจอก	5	5	-	-	5
3	วัดเขาเทพนิมิตร	ท่าดินสอพอง	7	6	2	-	8
4	สำนักสงฆ์ธรรมอุทยาน	ตรอกมะตูม	6	3	-	-	3
รวม				21	3	-	24

### 1.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

* ประเพณีวันขึ้นปีใหม่	ประมาณเดือน	มกราคม
* ประเพณีวันสงกรานต์	ประมาณเดือน	เมษายน
* ประเพณีวันเข้าพรรษา	ประมาณเดือน	กรกฎาคม
* ประเพณีวันออกพรรษา	ประมาณเดือน	ตุลาคม
* ประเพณีลอยกระทง	ประมาณเดือน	พฤศจิกายน

### 1.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตพื้นที่ได้อุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการ  
ปักชำพันธุ์กล้วยไม้ การรำโทน การสานแห  
ภาษาถิ่น ประชาชนส่วนใหญ่พูด ภาษากลาง

### 1.7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. ผลิตรักบี้ดอกไม้ประดิษฐ์จากวัสดุธรรมชาติ หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน
2. ผลิตรักบี้จากสมุนไพร โดยกลุ่มอาชีพสตรีธรรมสุนไพโร หมู่ที่ 4 บ้านหนองสองตอน

## 1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

### 1.8.1 น้ำ

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ใช้น้ำในการอุปโภค-บริโภค  
เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน น้ำบาดาล และน้ำดิบจากแม่น้ำแควใหญ่ ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของ  
ระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินบางแห่งมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบาง  
แห่งมีตะกอน ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

### 1.8.2 ป่าไม้

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ประกอบด้วยป่าหลายชนิดผสมกันอยู่  
ตามธรรมชาติ ได้แก่ ป่าดิบแล้ง มักพบตามที่ราบลุ่มและริมห้วย ซึ่งมีลักษณะผสมกันอยู่ระหว่างป่า  
ดิบแล้งและป่าดิบชื้น ป่าเต็งรัง มักพบในพื้นที่บริเวณยอดเขาที่มีความสูงไม่มากนัก และป่าเบญจ  
พรรณมักพบติดต่อกับป่าเต็งรัง และอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า สภาพป่าส่วนใหญ่มีสภาพป่าอุดมสมบูรณ์  
พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ป่าสัก ส่วนไม้พื้นล่าง ได้แก่ ไม้ไผ่ เถาวัลย์ และหญ้าชนิดต่าง ๆ . . . . .

### 1.8.3 ภูเขา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน เป็นที่ราบระหว่างภูเขา และสลับกับ

ภูเขา

#### 1.8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

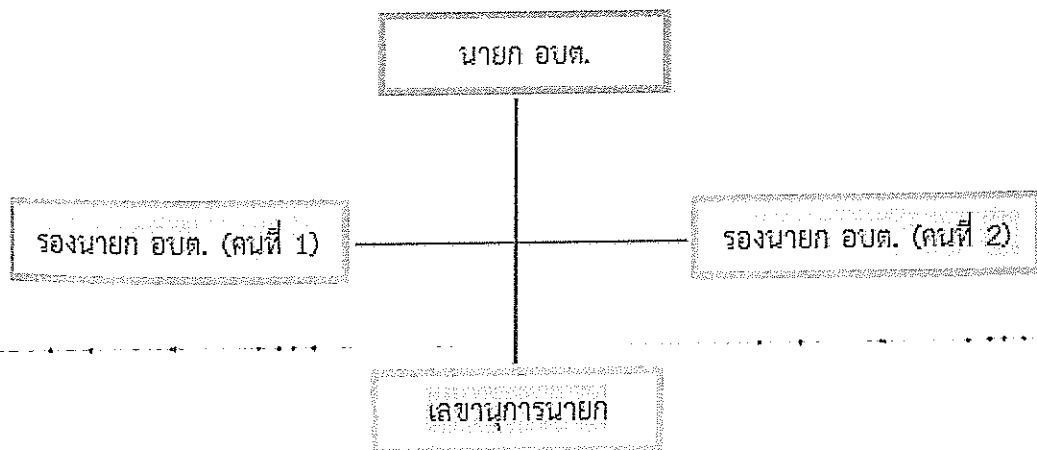
ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูกทำ การเกษตร ทำไร่ และที่อยู่อาศัย เป็นร้านค้า ตามลำดับ และมีพื้นที่สาธารณะทางทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ ส่วนทรัพยากรด้านน้ำในการทำการเกษตรต้องรอช่วงฤดูฝน เพราะมี แหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ สภาพโดยทั่วไปส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง เป็นดินลูกรังและดินปนทราย

#### 1.9 อื่นๆ

##### 1.9.1 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน			
1	นายสมชาย พิกทอง	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน	092-5266692
2	นายเพชรรัตน์ ชนะเลิศ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน (คนที่ 1)	098-5582402
3	นางอำไพ ฤทธิคำรพ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน (คนที่ 2)	095-2504694
4	ร.ต.ทวีป เจริญรัมย์	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน	089-5482671

#### โครงสร้างคณะผู้บริหาร



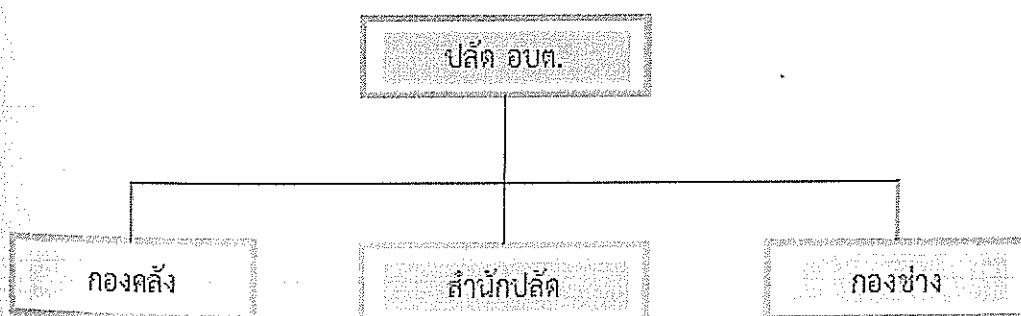
## ข้อมูลด้านการศึกษาคณะผู้บริหาร

คณะผู้บริหาร	ระดับการศึกษา
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ปริญญาตรี
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (คนที่ 1)	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (คนที่ 2)	ประถมศึกษาปีที่ 6
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	มัธยมศึกษาตอนปลาย

## ข้อมูลสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน			
1	นางบานเย็น รอดภัย	สมาชิกสภา อบต.แก่งเสี้ยน หมู่ที่ 4	092-9083917
2	นางสมบูรณ์ เงินบาท	สมาชิกสภา อบต.แก่งเสี้ยน หมู่ที่ 4	065-1392142
3	นายจรูญ หนูขาว	สมาชิกสภา อบต.แก่งเสี้ยน หมู่ที่ 5	089-0510057
4	นายณรงค์ แก้วบัวดี	สมาชิกสภา อบต.แก่งเสี้ยน หมู่ที่ 6	084-3144279
5	นางวันเพ็ญ พุ่มจันทร์	สมาชิกสภา อบต.แก่งเสี้ยน หมู่ที่ 6	086-1623503
6	นายสายัณห์ ชนะเลิศ	สมาชิกสภา อบต.แก่งเสี้ยน หมู่ที่ 7	080-6569778
7	นายวีรยุทธ จันทร์จู	สมาชิกสภา อบต.แก่งเสี้ยน หมู่ที่ 7	087-1588409

## โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ





## 2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และรวบรวมกฎหมายอื่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้เทคนิค SWOT เข้ามาช่วย ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไรโดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคามในการดำเนินการตามภารกิจตามหลัก SWOT องค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดวิธีการดำเนินการตามภารกิจสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้เป็น 7 ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวถูกกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

### 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (มาตรา 67 (1))
- 2) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร (มาตรา 68 (1))
- 3) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา 68 (2))
- 4) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (มาตรา 68(3))
- 5) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ (มาตรา 16 (4))
- 6) การสาธารณสุขการ (มาตรา 16 (5))
- 7) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

### 2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (มาตรา 67(6))
- 2) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 67 (3))
- 3) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (มาตรา 68.(4))
- 4) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (มาตรา 16(10))
- 5) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย(มาตรา 16 (2))
- 6) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา16 (5))
- 7) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา16 (19))

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 67 (4))
- 2) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา 68 (8))
- 3) การผังเมือง (มาตรา 68 (13))
- 4) จัดให้มีที่จอดรถ (มาตรา 16 (3))
- 5) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16 (17))
- 6) การควบคุมอาคาร (มาตรา 16 (28))
- 7) การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในเขตสภาพตำบล

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา 68 (6))
- 2) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (มาตรา 68 (5))
- 3) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68 (7))
- 4) ให้มีตลาด (มาตรา 68 (10))
- 5) การท่องเที่ยว (มาตรา 68 (12))
- 6) กิจการเกี่ยวกับการพาณิช (มาตรา 68 (11))
- 7) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16 (6))
- 8) การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16 (7))

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 67 (7))
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และสาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล (มาตรา 67 (2))
- 3) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ (มาตรา 17 (12))

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 67 (8))
- 2) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา 67 (5))

- 3) การจัดการศึกษา (มาตรา (16 (9))
- 4) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (มาตรา 17 (18))

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) สนับสนุนสภาพตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 45(3))
- 2) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (มาตรา 67 (9))
- 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการมีมาตรการป้องกัน (มาตรา 16 (16))
- 4) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(มาตรา 17 (3))
- 5) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (มาตรา 17 (16))

ภารกิจทั้ง 7 ด้าน ตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไข ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วยการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล จะต้อง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสำคัญ ภารกิจหลักและภารกิจรองที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการ

#### ภารกิจหลัก

1. ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร
6. ด้านการส่งเสริมการศึกษา
7. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### ภารกิจรอง

1. การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมประเพณี
2. การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพกลุ่มอาชีพ
3. การส่งเสริมการเกษตรและการประกอบอาชีพทางการเกษตร
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562

### ส่วนที่ 3

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำ ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(1/1) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุน หน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการ ฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทาง ที่เสนอแนะ จากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตาม ความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการ ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
  - (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
  - (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
  - (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
  - (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) ทาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
  - (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
  - (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
  - (12) การท่องเที่ยว
  - (13) การผังเมือง

การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณา ดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 69/1)

มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

ออกข้อบัญญัติ อบต. เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของ อบต. ในการจะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้แต่ให้กำหนดโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

อาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้าง ของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต. เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72)

อาจทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. อบจ. หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ (มาตรา 73)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

## หมวด 2

การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและ หน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สาธารณสถานอื่นๆ

และสิ่งแวดล้อม

- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

#### บทบาทและหน้าที่

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานราชการทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนตำบล งานเลขานุการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล งานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานสวัสดิการสังคม งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส งานกิจการขนส่ง งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานส่งเสริมการเกษตร งานการพาณิชย์ งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจ งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจราจร งานวิเทศสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ งานนิติการ งานคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและงานสิ่งแวดล้อม และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนัก หรือส่วนราชการใดในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่างๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลอง ประจำเดือนและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างจัดหา งานทะเบียนคุม งานการจำหน่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่างๆ งานเกี่ยวกับเงินประกัน และการทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย



3. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานสำรวจ งานออกแบบ และเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่างๆ งานจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมือง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานจัดทำประวัติ ติดตาม ควบคุม การปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานจัดทำทะเบียนประวัติการใช้เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับการประปา งานเกี่ยวกับการช่างสุขาภิบาล งานช่วยเหลือสนับสนุนเครื่องจักรกล งานช่วยเหลือสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานช่วยเหลือสนับสนุนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดซื้อ เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่างๆ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานบริหาร การศึกษา งานพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และ การศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และ อาชีวศึกษา งานบริหารวิชาการด้านการศึกษา งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานการศึกษา ปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด งานพิพิธภัณฑ์ งานเครือข่าย ทางการศึกษา งานศึกษานิเทศ งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อ เทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา งานการศาสนา งานบำรุงศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น งานการกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และ การศึกษานอกโรงเรียน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานส่งเสริมสวัสดิการสวัสดิภาพ และกองทุนเพื่อ การศึกษา งานบริหารงานบุคคลของพนักงานครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง สังกัดสถานศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรณียังไม่จัดตั้งกองการเจ้าหน้าที่ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

5. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานจัดทำแผนการตรวจสอบ ภายในประจำปี งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน การบัญชี เอกสาร การรับ-การจ่ายเงินทุกประเภทตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี งานตรวจสอบ การสรรหาพัสดุและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสดุและทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จาก ทรัพย์สินขององค์กรบริหารส่วนตำบล งานตรวจสอบ ติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนงาน โครงการให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ้มค่า ในการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการต่างๆ งานประเมิน การควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ ภายใต้งานผลการตรวจสอบภายใน งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำ แนวทางแก้ไข



ปรับปรุง การปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้อง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

6. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผนงานด้านการพัฒนาสังคม ด้านสวัสดิการสังคม และด้านสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน งานพัฒนาชุมชน งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคมแก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทูพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชน ผู้พิการทางร่างกายและสมอง งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนผู้ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง ถูกทำร้ายร่างกาย งานส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนที่ประหลาดถิ่นไม่เหมาะสมแก่วัย งานสงเคราะห์ครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในครอบครัว งานด้านจิตวิทยา งานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ฯลฯ งานบริการข้อมูลสถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

### 3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

การติดตามถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุกล้าง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงาน เสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ

ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (cost-effective) ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทางแก้ปัญหา การติดตามดูความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตาม ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารโครงการมักจะให้ความสำคัญกับการวางระบบติดตามโครงการ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องใช้เทคนิคเชิงวิชาการค่อนข้างสูง จึงปล่อยให้เป็นที่ของหน่วยงานระดับสูงกว่าเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ยังเสียค่าใช้จ่ายสูง และก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วขึ้นอยู่กับความจำเป็นและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละโครงการ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการวางระบบติดตามไม่จำเป็นที่จะต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงหรือมีความ

ซับซ้อนแต่อย่างใด บางโครงการมีระบบติดตามที่อาศัยพนักงานชั่วคราว (Part-Time) เพียงคนเดียว โดยมีหน้าที่จัดทำรายงานการติดตามประจำไตรมาส หรือในบางโครงการอาศัยพนักงานเต็มเวลา (Full-Time) เพียงจำนวนหนึ่งที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อจะเลือกใช้วิธีติดตามที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนสูงสุด

ในส่วนของ “การประเมินผล” นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องบ่งชี้ว่าแผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร(งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่สามารถนำไปในการปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรง เป็นปรนัย เชื่อถือได้

#### ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนารองการปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนารองการปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากระบบการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่น ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลกระทบต่อการบริหารแผนและจะส่งผลกระทบต่อติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (input monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (performance monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังคงมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นคือถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

#### 1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนารองการปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและ

ประเมินผล” หรือ M&E Unit (monitoring and evaluation unit) ได้แก่ “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผล ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุผลได้ในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต

## 2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผนองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลผลลัพธ์ (output, goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนด การติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ intermediate result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามในขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ส่วนของการประเมินผลผลลัพธ์ (output, goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้ายหรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

#### 4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (good governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

##### ข้อมูลส่วนที่ 1 การบริหารจัดการที่ดีและโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

###### 1. การตรวจประเมินการบริหารจัดการที่ดี

1.1 การประเมินความโปร่งใส เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การประเมินอำนวยความสะดวกให้ประชาชนการประเมินการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

1.3 ประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด โดยจะตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกจากเอกสาร หลักฐาน รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสาธารณะและผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในการดำเนินงาน

###### 1.4 การประเมินตามเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย

- 1) ความโปร่งใส
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ
- 3) การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- 4) การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร
- 5) ความพึงพอใจของประชาชน

2. การตรวจประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยจะพิจารณาจากเอกสารสรุปโครงการนวัตกรรม การบรรยายสรุป ข้อมูลหรือหลักฐานการดำเนินงาน การตรวจในพื้นที่จริง และการประเมินผลสำเร็จของงาน

###### 2.1 การประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1) การตอบโจทยปัญหาของท้องถิ่น
- 2) กลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ (ผลกระทบ)

- 3) ความคุ้มค่าของโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น
- 4) การมีส่วนร่วมของเครือข่าย
- 5) ความยั่งยืนของโครงการนวัตกรรม

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของ อปท.

1. การจัดซื้อจัดจ้างของ อปท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อปท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะวิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อปท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและรายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสาร ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. อปท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อปท. และช่องทางนั้นมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ

3. อปท. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลภายในหน่วยงานที่เป็นนวัตกรรมหรือไม่ โครงการที่ไม่เข้าข่าย ได้แก่ การจัดทำประกาศเจตจำนงต่อต้านทุจริต การเดินรณรงค์ หรือการจัดประชุมฝึกอบรม เป็นต้น โครงการที่เข้าข่ายประเด็นการประเมินนี้ ได้แก่ นโยบายไม่รับของกำนัล (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาล

ข้อมูลส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียดเกณฑ์ชี้วัดดังนี้

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากการเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการ

1.2 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมินโครงการ

1.3 อปท. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชาคมตีนโยบายหรือโครงการของ อปท.

1.4 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่น นอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2. อปท.ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขับเคลื่อนนโยบายและโครงการของรัฐบาลและ อปท.

2.1 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ โดยเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. ทำร่วมกับองค์กรเครือข่ายที่ไม่ปรากฏบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU)

2.2 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบเป็นทางการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. มีบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) อย่างเป็นทางการกับส่วนราชการ อปท. อื่น องค์กรภาคประชาสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน

ข้อมูลส่วนที่ 4 การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท.ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและพัฒนาระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 อปท. มีศูนย์ข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน

1.2 อปท. มีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

1.3 อปท. มีป้ายสัญลักษณ์ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกทางมายังสำนักงาน อปท. เป็นต้น

1.4 อปท. มีระบบอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีท้องถิ่น เช่น การชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น

1.5 อปท. มีการออกแบบอาคารสำนักงาน อปท. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มารับบริการจาก อปท. เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น

ข้อมูลส่วนที่ 5 การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ

1.1 อปท. มีคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนในการทำงาน

1.2 อปท. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ แผ่นพับอินโฟกราฟฟิค การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น

1.3 อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการ

1.4 อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากร

2. อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
  - 2.1 อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ
  - 2.2 อปท. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น
3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
  - 3.1 อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื้อสูท บริการทำบัตรประชาชน มีห้องแต่งตัว มีน้ำดื่มบริการฟรี มีห้องละหมาด เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน
  - 3.2 อปท. สามารถแก้ไขปัญหาความจำเป็นเร่งด่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินตามตัวชี้วัดต่อไปนี้

1. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้
  - 1.1 ด้านจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) ที่ดี
  - 1.2 สามารถในการจัดบริการสาธารณะได้มีคุณภาพ
  - 1.3 ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตในพื้นที่
  - 1.4 ภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่ประจักษ์
  - 1.5 ความไว้วางใจเชื่อใจเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 1.6 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันท่วงที
  - 1.7 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน
  - 1.8 ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรัก ความสามัคคี
  - 1.9 ความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 1.10 ความน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น

#### ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการบริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจากเดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อ

ชุมชนท้องถิ่นและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขตพื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการเดิมหรือต่อยอดจาก อปท. อื่น

2. โครงการนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ (Radical Innovation) เป็นเปลี่ยนแปลงแบบก้าวหน้าที่มีการออกแบบพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิด ระบบวิธีการและกระบวนการเดิมอย่างสิ้นเชิง มีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เช่น ออกแบบหรือพัฒนากระบวนการให้บริการสาธารณะใหม่ การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ เปลี่ยนระบบและวิธีคิดในการจัดบริการสาธารณะ เป็นต้น

2.1 นวัตกรรมการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.3 นวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำและสิ่งแวดล้อม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดให้มีทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

2.4 นวัตกรรมด้านสุขภาพ หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ และการส่งเสริมกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



2.5 นวัตกรรมการบริหารจัดการเมือง หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผังเมือง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ การขนส่ง การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุนการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การดูแลรักษาที่สาธารณะ โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย ลื่นไหลต้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลียมไฮ โจแจ็ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

- |                   |                  |
|-------------------|------------------|
| 1. ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4. ปราศรัยไพเราะ |
| 2. เต็มใจบริการ   | 5. เหมาะสมโอกาส  |
| 3. ทำงานฉับไว     | 6. ไม่ขาดน้ำใจ   |

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก

5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

#### เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

#### หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น
4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาทของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

#### 1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว

ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (one-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1. อภัยคยดี ผู้ใช้บริการส่วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอภัยคยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจันกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นกุลิกจจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มีมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ในงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงาน

หรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะ ปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้ เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้ บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญ กับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจาก ผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเซตหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออก ถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และ ประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วน ต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจ ที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิด ความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับ บริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคน พูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมี น้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดด่าดัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของ เสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะ ไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงต้อยๆน่ารำคาญ แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสม ในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ใน สถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงหรือมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมี อุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอก ด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการ จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ให้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยและ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะมีปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน



### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

Millet (1954, หน้า 397; อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกเกิดขึ้นในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกเกิดขึ้นในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

### หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind)

3. รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน

4. สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน

5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ

6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

## 6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

### 1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้านักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้านักประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

### 2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

### 3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย คำนิยามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภคทราบว่า การซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลา และความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิศย์ จีนาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตรประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ต (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

#### การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การศึกษาคำพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่แท้จริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย. ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพนก ช่วยชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสีธิ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับความพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการ

บริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจ แตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานบริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานบริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟและวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรัชญากร คีสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะ



ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นาริรัตน์ ชูอชฌา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาผ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
แก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มี  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน  
คือ 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานด้านการจัดการที่อยู่  
อาศัยผู้มีรายได้น้อย และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า จำนวน 300 คน
- 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 400 คน
- 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย จำนวน 100 คน
- 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 200 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and  
Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า จำนวน 169 คน
- 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 196 คน
- 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย จำนวน 80 คน
- 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 132 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

### เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ



## การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 242)

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

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาคำเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่อทางด้านถนน ทางเดินและทางเท้า
3. ความพึงพอใจที่มีต่อทางด้านไฟฟ้าสาธารณะ
4. ความพึงพอใจที่มีต่อทางด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย
5. ความพึงพอใจที่มีต่อทางด้านสาธารณสุข
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า		งานด้านไฟฟ้า สาธารณะ		งานด้านการจัดการ ที่อยู่อาศัย ผู้มีรายได้น้อย		งานด้าน สาธารณสุข	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	76	44.97	82	41.84	37	46.25	44	33.33
หญิง	93	55.03	114	58.16	43	53.75	88	66.67
รวม	169	100	196	100	80	100	132	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อทางด้านถนน ทางเดินและทางเท้า เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 44.97 และเป็นเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 55.03
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อทางด้านไฟฟ้าสาธารณะ เป็นเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.84 และเป็นเพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อทางด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 และเป็นเพศหญิงจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อทางด้านสาธารณสุข เป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และเป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านถนน ทางเดินและ ทางเท้า		งานด้าน ไฟฟ้าสาธารณะ		งานด้านการ จัดการที่อยู่อาศัย ผู้มีรายได้น้อย		งานด้าน สาธารณสุข	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	61	36.09	86	43.88	48	60.00	56	42.42
มัธยมศึกษา ตอนต้น	48	28.40	58	29.59	26	32.50	31	23.48
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	37	21.89	35	17.86	6	7.50	29	21.97
อนุปริญญา/ ปวส.	21	12.43	14	7.14	0	0.00	14	10.61
ปริญญาตรี	2	1.18	3	1.53	0	0.00	2	1.52
รวม	169	100	196	100	80	100	132	100

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.09 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.40 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 21.89 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.43 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.88 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 29.59 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.86 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.14 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.53 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการให้บริการงานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.42 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 23.48 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 21.97 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.61 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.52 ตามลำดับ



## 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. มีการประกาศแจ้งก่อนการดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงถนน ทางเดินและทางเท้า	4.62	0.69	92.40	มากที่สุด
2. การก่อสร้างหรือการซ่อมแซมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.63	0.68	92.60	มากที่สุด
3. มีการติดประกาศผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน	4.63	0.65	92.60	มากที่สุด
4. การดำเนินการมีความเท่าเทียมเสมอกันในพื้นที่ไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.61	92.80	มากที่สุด
5. ถนนที่สร้างหรือซ่อมแซมได้มาตรฐาน เช่น ผิวถนนเรียบ ขอบทางไม่มีหญ้าหรือกิ่งไม้ มีไฟส่องสว่าง ฯลฯ	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
6. มีป้ายหรือสัญญาณจราจรที่ชัดเจน	4.65	0.69	93.00	มากที่สุด
7. มีการดูแลด้านความปลอดภัยขณะดำเนินการก่อสร้างหรือซ่อมแซม เช่น ไฟเตือน กรวยกั้น หรือป้ายเตือน	4.64	0.66	92.80	มากที่สุด
8. สถานที่และบริเวณหลังการดำเนินการมีความสะอาด เรียบร้อย	4.65	0.69	93.00	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.64</b>	<b>0.66</b>	<b>92.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.64	0.67	92.80	มากที่สุด
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ สายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.64	0.69	92.80	มากที่สุด
11. การจัดทำมีตู้รับฟังความคิดเห็น	4.65	0.66	93.00	มากที่สุด
12. มีช่องทางเพื่อแจ้งให้ อบต. ทราบเกี่ยวกับสภาพชำรุดหรือความไม่สะดวกในการใช้งาน	4.65	0.65	93.00	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.65</b>	<b>0.63</b>	<b>93.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการ	4.68	0.58	93.60	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.68	0.67	93.60	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.69	0.65	93.80	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยมีอัธยาศัยที่ดี	4.69	0.61	93.80	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างดี	4.69	0.60	93.80	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่	4.69	0.61	93.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.64	93.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการได้มาตรฐานช่วยให้ถนน ทางเดินฯ มีคุณภาพได้มาตรฐาน	4.64	0.69	92.80	มากที่สุด
20. เครื่องมืออุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ช่วยให้งานเสร็จตามกำหนด	4.64	0.72	92.80	มากที่สุด
21. มีการแจ้งเตือน ดูแลความปลอดภัย เช่น สัญญาณไฟเตือน ป้ายเตือน	4.64	0.71	92.80	มากที่สุด
22. การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขณะดำเนินการ เช่น การทำทางเบี่ยงหรือทางชั่วคราวขณะก่อสร้าง การลดปัญหาด้านฝุ่นขณะก่อสร้าง	4.64	0.74	92.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.61	93.00	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ 4 ด้าน	4.66	0.61	93.15	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ถนนที่สร้างหรือซ่อมแซมได้มาตรฐาน เช่น ผิวถนน เรียบ ขอบทางไม่มีหญ้าหรือกิ่งไม้ มีไฟแสงสว่าง ฯลฯ
- 2) มีป้ายหรือสัญญาณจราจรที่ชัดเจน สถานที่และบริเวณหลังการดำเนินการ มีความสะอาด เรียบร้อย
- 3) การดำเนินการมีความเท่าเทียมเสมอกันในพื้นที่ ไม่เลือกปฏิบัติ มีการดูแลด้านความปลอดภัยขณะดำเนินการก่อสร้างหรือซ่อมแซม เช่น ไฟเตือน กรวยกัน หรือป้ายเตือน
- 4) การก่อสร้างหรือการซ่อมแซมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีการติดประกาศ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน

5) มีการประกาศแจ้งก่อนการดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงถนน ทางเดินและทางเท้า

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางเพื่อแจ้งให้ อบต. ทราบเกี่ยวกับสภาพถนนชำรุดหรือความไม่สะดวกในการใช้งาน มีการจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ สายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างดี ให้บริการโดยมีอัธยาศัยที่ดี ให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัวฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการมีจำนวนเพียงพอ ช่วยให้งานเสร็จตามกำหนดได้มาตรฐาน ช่วยให้ถนนมีคุณภาพได้มาตรฐาน

2) มีการแจ้งเตือน ดูแลความปลอดภัย เช่น สัญญาณ ไฟเตือน ป้ายเตือน

3) มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ขณะดำเนินการ เช่น การทำทางเบี่ยงหรือทางชั่วคราวขณะก่อสร้าง การลดปัญหาด้านฝุ่นขณะก่อสร้าง

### 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านไฟฟ้าสาธารณะ แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.76	0.43	95.17	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.64	0.48	92.89	มากที่สุด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการบริการ	4.82	0.39	96.49	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.78	0.41	95.64	มากที่สุด
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.81	0.40	96.21	มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ ที่ชำรุด	4.74	0.44	94.79	มากที่สุด
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น ไฟไม่ตกไฟไม่ดับ บ่อย	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.43	95.11	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.66	0.47	93.27	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.76	0.43	95.26	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.81	0.39	96.21	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.76	0.43	95.17	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.43	94.98	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	4.78	0.42	95.55	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.45	94.79	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ	4.77	0.42	95.45	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.81	0.41	96.11	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.45	94.41	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.70	0.46	93.93	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.43	95.04	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.84	0.38	96.78	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน	4.81	0.41	96.11	มากที่สุด
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.80	0.40	96.02	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.39	96.33	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.75	0.42	95.37	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจต่อการ  
บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้  
บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น  
ร้อยละ 95.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
เท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  
โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการ
- 2) การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จาก  
คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ  
ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์  
และ มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอก  
เวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ

2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ

#### 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามกลุ่ม	4.80	0.40	96.09	มากที่สุด
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	4.72	0.45	94.34	มากที่สุด
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น การเยี่ยมบ้านหรือการพบปะ	4.81	0.41	96.15	มากที่สุด
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ด้านสุขภาพ ด้านกีฬา การประชุมพื้นที่	4.79	0.41	95.74	มากที่สุด
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ ทั้งในหรือนอกพื้นที่	4.80	0.42	96.03	มากที่สุด
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมของกลุ่ม	4.78	0.42	95.57	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.75	0.43	94.99	มากที่สุด
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ	4.76	0.63	95.03	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.43	95.49	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.85	0.36	96.95	มากที่สุด
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.75	0.43	95.05	มากที่สุด
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น	4.68	0.47	93.52	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.81	0.39	96.19	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.41	95.43	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.44	95.62	มากที่สุด
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.78	0.44	95.62	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.44	95.43	มากที่สุด
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.79	0.41	95.81	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	95.94	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.82	0.39	96.38	มากที่สุด
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81	0.39	96.19	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.79	0.41	95.81	มากที่สุด
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้ บริการชัดเจน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.39	96.25	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.79	0.41	95.78	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการงานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น การเยี่ยมบ้านหรือการพบปะ
- 2) การจัดกิจกรรมนันทนาการ ทั้งในหรือนอกพื้นที่ และมีการจัดทำทะเบียนจำแนก

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ



3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.25 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

### 5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ	4.83	0.38	96.57	มากที่สุด
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง	4.83	0.38	96.51	มากที่สุด
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยม	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพช่องปาก ด้านสายตา	4.82	0.38	96.46	มากที่สุด
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ	4.80	0.40	96.06	มากที่สุด
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.84	0.37	96.74	มากที่สุด
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.39	96.34	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น	4.83	0.37	96.63	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.79	0.41	95.83	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	96.01	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.80	0.40	96.06	มากที่สุด
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.79	0.41	95.77	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง	4.83	0.38	96.57	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.39	96.23	มากที่สุด
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.40	96.12	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทาง มารับบริการ	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.79	0.40	95.89	มากที่สุด
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.40	95.94	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.81	0.39	96.23	มากที่สุด
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.82	0.38	96.46	มากที่สุด
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.42	95.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	96.01	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.81	0.40	96.12	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการบริการใน  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็น  
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
เท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดย  
เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2) การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน และการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้าน  
สุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนน  
เต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ  
จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง
- 2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ

#### 6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเลี่ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า	4.64	4.65	4.69	4.65
2. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.76	4.66	4.75	4.82
3. งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย	4.78	4.77	4.80	4.81
4. งานด้านสาธารณสุข	4.82	4.80	4.81	4.80
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.75	4.72	4.76	4.77
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	94.94	94.86	95.23	95.40
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.23 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า	4.66	93.15	มากที่สุด
2. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.75	95.37	มากที่สุด
3. งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย	4.79	95.78	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.81	96.12	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.75	95.10	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.10 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ

- 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า
- 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย
- 4) งานด้านสาธารณสุข

โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน

- 1) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า จำนวน 169 คน
- 2) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 196 คน
- 3) งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย จำนวน 80 คน
- 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 132 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกันยายน พ.ศ. 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

## ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเลี่ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.10 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.94
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.86
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.23
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

2. การให้บริการในงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 93.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 63.00
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

3. การให้บริการในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.11
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 94.98
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.04
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33

4. การให้บริการงานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.49
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.94
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25

5. การให้บริการในงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.34

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.01

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.12

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.01

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณสุขชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ



## บรรณานุกรม

- กาพกนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สมบัติและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่นาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารีรัตน์ ซูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. *ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม*.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คิสาลัง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. *ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอร์มิสท.
- มาเรียม นิลพันธ์. (2553). วิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บทวิจารณ์พิมพ์.

- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์, 2(1).
- สมิต สัมภูกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สาทิพย์ จินาภักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองกาญจนบุรี. ปรินญาพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ แอเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เสรี วรพงษ์. (2562). การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. *Journal of Social Work*, 27(1), 32-45.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกษร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Morse, N. C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Powell D.H. (1983). *Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle*. Boston: MA.Little Brown.
- Shelly Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเลี่ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

86

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา  
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  2. ประถมศึกษา  3. มัธยมศึกษาตอนต้น  4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 5. อนุปริญญา / ปวส.  6. ปริญญาตรี  7. สูงกว่าปริญญาตรี  8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเลี่ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการประกาศแจ้งก่อนการดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงถนน ทางเดินและทางเท้า					
2. การก่อสร้างหรือการซ่อมแซมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. มีการติดประกาศผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน					
4. การดำเนินการมีความเท่าเทียมเสมอกันในพื้นที่ที่เลือกปฏิบัติ					
5. ถนนที่สร้างหรือซ่อมแซมได้มาตรฐาน เช่น ผิวถนนเรียบ ขอบทางไม่มีหญ้าหรือกิ่งไม้ มีไฟส่องสว่าง ฯลฯ					
6. มีป้ายหรือสัญญาณจราจรที่ชัดเจน					
7. มีการดูแลด้านความปลอดภัยขณะดำเนินการก่อสร้างหรือซ่อมแซม เช่น ไฟเตือนกรวยกัน หรือป้ายเตือน					
8. สถานที่และบริเวณหลังการดำเนินการมีความสะอาด เรียบร้อย					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย					
10. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ สายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น					
12. มีช่องทางเพื่อแจ้งให้ อบต. ทราบเกี่ยวกับสภาพชำรุดหรือความไม่สะดวก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการ					
14. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนผลประโยชน์					
15. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยมีอัธยาศัยที่ดี					
17. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างดี					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการได้มาตรฐานช่วยให้ถนน ทางเดินฯ มีคุณภาพได้มาตรฐาน					
20. เครื่องมืออุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ช่วยให้งานเสร็จตามกำหนด					
21. มีการแจ้งเตือน ดูแลความปลอดภัย เช่น สัญญาณ ไฟเตือน ป้ายเตือน					
22. การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขณะดำเนินการ เช่น การทำทางเบี่ยงหรือทางชั่วคราวขณะก่อสร้าง การลดปัญหาด้านฝุ่นขณะก่อสร้าง					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

87

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  2. ประถมศึกษา  3. มัธยมศึกษาตอนต้น  4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 5. อนุปริญญา / ปวส.  6. ปริญญาตรี  7. สูงกว่าปริญญาตรี  8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด					
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน					
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
งานด้านการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

88

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา  
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  2. ประถมศึกษา  3. มัธยมศึกษาตอนต้น  4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 5. อนุปริญญา / ปวส.  6. ปริญญาตรี  7. สูงกว่าปริญญาตรี  8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนก					
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง					
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น การเยี่ยมบ้านหรือการพบปะ					
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ด้านสุขภาพ ด้านกีฬา การประชุมพื้นที่					
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ ทั้งในหรือนอกพื้นที่					
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมของกลุ่ม					
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย					
10. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น					
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุข

ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ข้า้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  2. ประถมศึกษา  3. มัธยมศึกษาตอนต้น  4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
5. อนุปริญญา / ปวส.  6.ปริญญาตรี  7. สูงกว่าปริญญาตรี  8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ					
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง					
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน					
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา					
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ					
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว					
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น					
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใจ ในการให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง



