



# รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ 2561



## องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร



วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมการศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รายงานผลการประเมินปี 2561



**ชื่อเรื่อง** : รายงานผลการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร ปีงบประมาณ 2561

**ผู้ประเมิน** : วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

## บทคัดย่อ

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ประจำปีงบประมาณ 2561 และเพื่อนำผลการสำรวจ การวิเคราะห์ การประเมินและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ โดยยึดถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ที่เคยใช้บริการจาก อบต. จำนวนทั้งสิ้น 367 คน โดยใช้แบบสำรวจถามความพึงพอใจในการให้บริการ สุ่มสัมภาษณ์ใช้หลักการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครจซี่ มอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) ผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า สรุปได้ดังนี้

### 1) สรุปการประเมินผลจากการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ และช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 81.95 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.44 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต. มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.22 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) การประเมินผลจากการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.34 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด





สรุปการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ผนวกกับการประเมินผลจากการบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.24 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



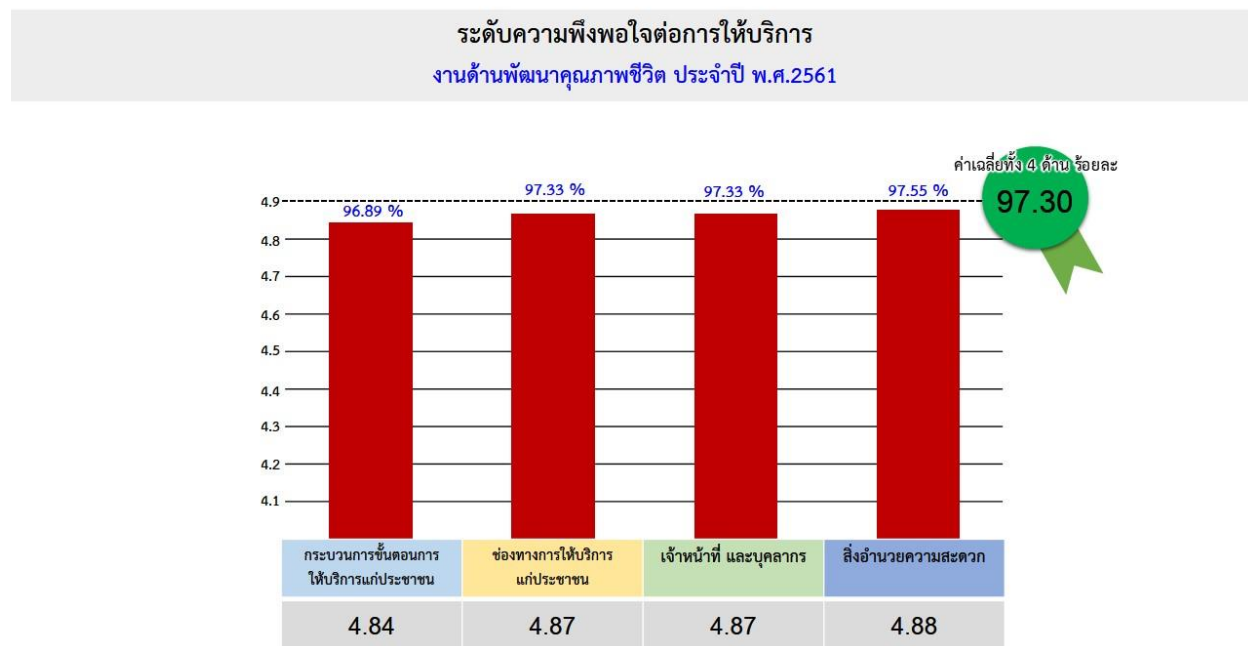


## 2) สรุปการประเมินผลจากการให้บริการ รายโครงการ/กิจกรรม

### 2.1 งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ประจำปี พ.ศ.2561

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.89 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.33 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.33 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.55 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ประจำปี พ.ศ.2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.30 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



รูปที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ประจำปี พ.ศ.2561



## 2.2 งานด้านการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2561

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.24 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

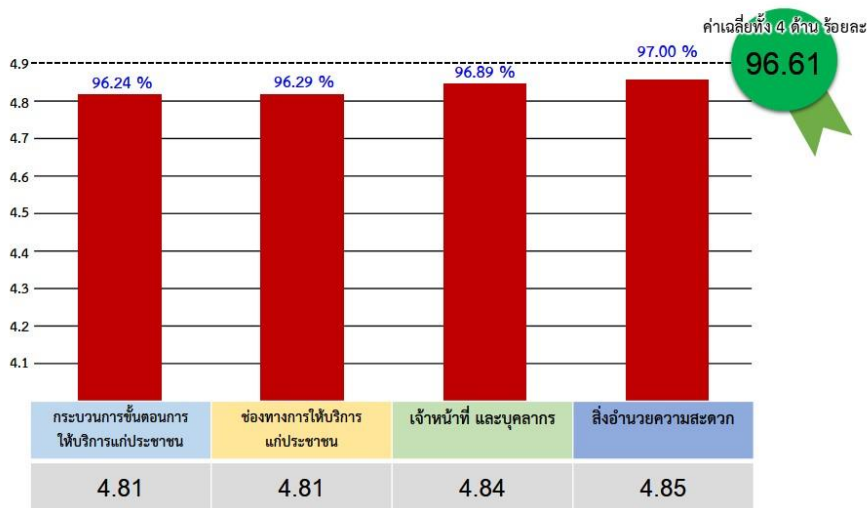
2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.29 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.89 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.61 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

### ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2561



รูปที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2561



## 2.3 งานด้านจัดเก็บรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.95 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

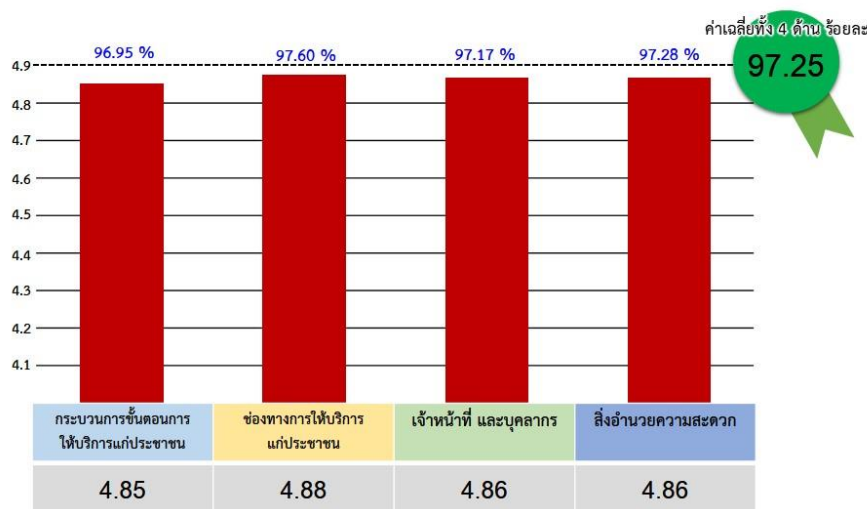
2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.17 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.28 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านจัดเก็บรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.25 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

### ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านจัดเก็บรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561



รูปที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านจัดเก็บรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561



## 2.4 งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี พ.ศ. 2561

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.51 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

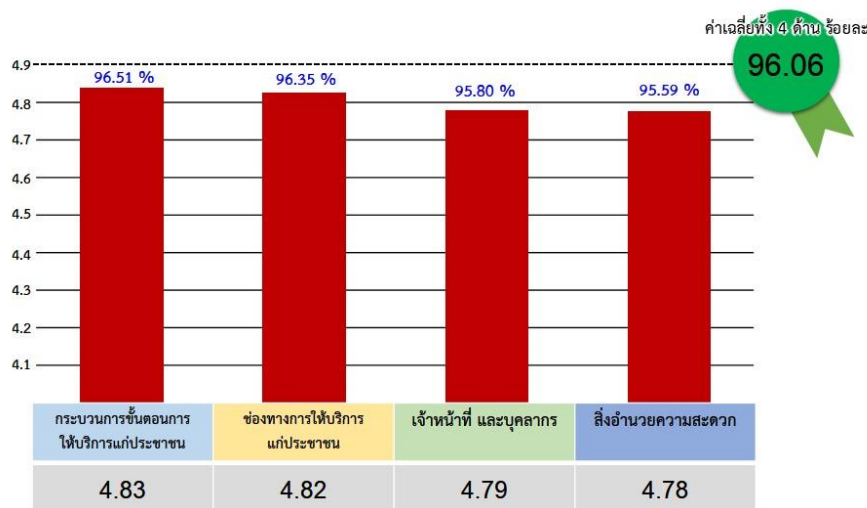
2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.59 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี พ.ศ. 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

### ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี พ.ศ. 2561



รูปที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี พ.ศ. 2561

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง 4 กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



## สารบัญ

### หน้า

บทคัดย่อ	1
สารบัญ	ส-1
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของการสำรวจ	1-1
2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1-1
3. ขอบเขตการประเมิน	1-2
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
1. ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550	2-1
2. หลักการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย	2-6
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	2-8
บทที่ 3 วิธีการสำรวจ	3-1
1. ศึกษาเอกสารและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	3-1
2. คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	3-1
3. สร้างแบบสำรวจ	3-1
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
5. วิเคราะห์และแปรผลข้อมูล	3-2
6. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ	3-3





---

<b>บทที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>4-1</b>
1. ข้อมูลทั่วไป	4-1
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	4-3
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	4-11
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายการกิจกรรม/โครงการ	4-16
5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ	4-19



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของการสำรวจ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐที่รัฐบาลได้มอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการไว้อย่างชัดเจนในหมวดที่ 14 มาตรา 281-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการบริหารทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรท้องถิ่น พ.ศ. 2542



ตามนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภาในวันพุธที่ 23 มีนาคม 2548 ข้อ 6 นโยบายพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยรัฐบาลจะเน้นระบบการบริหารงานบุคคลภาครัฐให้มีคุณธรรมและมีประสิทธิภาพปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลจัดระบบค่าตอบแทนให้เป็นธรรม ปรับปรุงระบบการบริหารประชาชนให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น ป้องกันและปราบปรามการทุจริตในวงราชการอย่างต่อเนื่องให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใสและสะอาด โดยการวางระบบการตรวจสอบ และประเมินผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐาน คุณธรรม จริยธรรม ความคุ้มค่า

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมิน การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ 60 เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยการประเมินงาน 4 มิติ คือ 1) มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 2) มิติด้านคุณภาพให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ 4) มิติด้านพัฒนาองค์กร ตลอดจนการ



ดำเนินการประเมินผล วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ และจัดทำรายงานผลการประเมินในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ในปีงบประมาณ 2561
2. เพื่อนำผลจากการสำรวจ และข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ให้ดียิ่งขึ้นในปีงบประมาณต่อไป

## 3. ขอบเขตการประเมิน

ดำเนินการในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร

## 4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ในปีงบประมาณ 2561
2. นำผลจากการสำรวจ และข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น





## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มุ่งเน้นสาระสำคัญใน 4 แนวทางหลัก ได้แก่ แนวทางที่หนึ่ง การคุ้มครอง ส่งเสริม และการขยายสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างเต็มที่ แนวทางที่สอง ได้แก่ ลดการผูกขาดอำนาจรัฐ เพิ่มอำนาจประชาชน และส่งเสริมการกระจายอำนาจ แนวทางที่สาม การทำให้การเมืองมีความโปร่งใส มีคุณธรรม และจริยธรรม และแนวทางที่สี่ได้แก่ การทำให้องค์กรตรวจสอบมีอิสระ เข้มแข็ง และทำงานได้



อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในส่วนบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น และการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรากฏอยู่บน 2 หมวดสำคัญ ได้แก่ หมวดที่ 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารแผ่นดิน (มาตรา 78) ส่วนที่ 4 แนวนโยบายด้านศาสนา สังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม (มาตรา 80) และหมวดที่ 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น (มาตรา 281-290)

โดยในสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญนั้น สามารถแบ่งได้ออกเป็นสาระสำคัญใน 5 ประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่งการขยายอำนาจหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น ประการที่สองการทำให้เกิดดุลยภาพระหว่างการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความ เป็นอิสระ ประการที่สามเป็นการพัฒนาระบบการดำเนินงานและบริหารงานภายในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ประการที่สี่การเปิดพื้นที่ให้แก่ประชาชน ชุมชน และภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และ ประการที่ห้าการทำให้การเมืองท้องถิ่นมีความโปร่งใส โดยจะกล่าวในรายละเอียดต่อไป





ประการที่หนึ่ง : การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมาตรา 78 เป็นเครื่องประกันว่ารัฐจะต้องปรับระบบการดำเนินงานและระบบความสัมพันธ์ ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นให้มีความชัดเจนในเชิงอำนาจหน้าที่ อีกทั้งต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นด้านต่างๆ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐว่าจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนา คุณภาพ คุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่พร้อมกับการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ในรายละเอียดยังมีการกำหนดเพิ่มเติมว่า รัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้และประชาชนมีส่วนร่วม โดยมุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะที่รวดเร็ว มีคุณภาพ โปร่งใส และเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อให้แนวนโยบายพื้นฐานของรัฐบรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงได้มีการกำหนดรายละเอียดด้านต่างๆไว้อย่างละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก่หน่วยงานของรัฐและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ กำหนดแนวทางในการดำเนินงานด้านการศึกษา สังคม สาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรมของรัฐ ไว้เป็นต้น

นอกจากนี้ในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ยังได้มีการกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการ สาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนนี้เองเป็นหลักประกันว่ารัฐจะต้องส่งเสริม สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมจึงได้มีการกำหนดมาตรา 283 อันเป็นการระบุว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการดูแลและจัดทำ บริการสาธารณะ และมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ และมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการ สาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมจะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และสามารถพัฒนาระบบการคลังให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วน สามารถที่จะจัดตั้ง หรือร่วมกันจัดตั้งองค์การ เพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ นอกจากนี้ยังมีการบัญญัติถึงการให้มีกฎหมายกระจายอำนาจฯ เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และรายได้ระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามลำดับความสามารถของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ประการสำคัญเพื่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนทางรายได้ จึงได้มีการ กำหนดให้มีการจัดทำกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น และเพียงพอ สำหรับการจัดบริการสาธารณะ สุดท้ายในมาตรานี้ได้กล่าวถึงการกำหนดอำนาจหน้าที่และการจัดสรรรายได้ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดว่าให้มีคณะกรรมการทำหน้าที่พิจารณาทบทวนทุกระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี โดยในการพิจารณาต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ



ดังกล่าวแล้วข้างต้นยังได้กำหนดบทบาทเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดว่ามีอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม ตามความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น อีกทั้งเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของรัฐโดยคำนึงถึงความสอดคล้อง กับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรม ใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่ นั้นถือเป็นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น

และเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการปกครองท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของกระจายอำนาจ ยังมี การกำหนดให้จัดทำกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่นจำนวน 2 ฉบับ ได้แก่ กฎหมายกำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจ ซึ่งต้องครอบคลุมใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างราชการ บริหารส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น การจัดสรรรายได้ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น และ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงกฎหมายรายได้ท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่สำหรับแวดวงการปกครอง ท้องถิ่นของประเทศไทย โดยกำหนดว่าให้มีการจัดทำกฎหมายรายได้ท้องถิ่นต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ในการ จัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต้องทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่ เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังกำหนดไว้ในรายละเอียดเกี่ยวกับการ พิจารณาทบทวนกฎหมายทั้งสองฉบับว่าจะต้องมีการพิจารณาทุกๆ ระยะเวลาไม่เกินห้าปี เพื่อพิจารณาถึง ความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ โดยต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้น ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ

จะเห็นว่ารัฐธรรมนูญ 2550 ให้ความสำคัญกับการติดตามและบังคับใช้บทบัญญัติต่างๆ ในรัฐธรรมนูญ อย่างเคร่งครัด ดังนั้น เพื่อให้กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นจริง รัฐธรรมนูญ 2550 มาตรา 303 (5) กำหนดว่าต้องดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย



อำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่น กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการท้องถิ่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่น กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการท้องถิ่น และกฎหมายอื่นๆ ภายใน 2 ปีนับจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญ 2550 และการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาล เช่นนี้ก็เป็นเครื่องประกันและเป็นตัวเร่งให้ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำและพัฒนากฎหมาย ซึ่งความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะทำให้การกระจายอำนาจถูกขับเคลื่อน เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในอดีต

ประการที่สอง : ในรัฐธรรมนูญ 2550 ได้มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการขาดความสมดุลระหว่างการกำกับ ดูแล และความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นจึงได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าในการกำกับดูแลนั้นต้องมีการกำกับ ดูแลเท่าที่จำเป็น มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดทำมาตรฐานกลางเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกปฏิบัติได้ รวมไปถึงรูปแบบ วิธีการและความเข้มข้นในการกำกับดูแลต้องแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความเข้มแข็งของภาคประชาชน

นอกจากนี้ยังมีการบัญญัติเพิ่มเติมในส่วนขององค์กรที่ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล โดยได้เพิ่มบทบาทของภาคประชาชนในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมาตรา 282 ได้เพิ่มองค์กรที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลใหม่ ได้แก่ “ประชาชน” และรัฐเองก็ต้องจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยประชาชน ซึ่งหมายถึงว่านับจากนี้ไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินงานภายใต้ การติดตามตรวจสอบ และกำกับดูแลจาก 3 องค์กรหลัก ได้แก่ ราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และประชาชน

ประการที่สาม : เป็นการพัฒนาระบบการดำเนินงานและบริหารงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น และกระแสความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยยึดหลักว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีอิสระในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็ความอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารงาน การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง โดยได้มีการกำหนดรูปแบบในการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า จะต้องมีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน และยังกำหนดว่าข้าราชการส่วนท้องถิ่นอาจได้รับการพัฒนาร่วมกัน หรือ สับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ รวมทั้งจัดให้มีองค์กรกลางบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการบริหาร งานบุคคลท้องถิ่น และเพื่อสร้างระบบคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น ยังกำหนดให้มีองค์กรพิทักษ์ระบบคุณธรรมของข้าราชการส่วนท้องถิ่น



การพัฒนาระบบคลังก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น จึงได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พัฒนาระบบคลังท้องถิ่น เพื่อให้สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ และนอกจากการพัฒนาคลังแล้ว ยังเปิดโอกาสให้มีการจัดตั้ง หรือ ร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะ หรือที่เรียกว่า “สหการ” ได้อีกด้วย

ในรัฐธรรมนูญ 2550 นี้ ได้เปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการพัฒนาระบบโครงสร้างการบริหารภายใน โดยกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องประกอบด้วย 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายสภา และ ฝ่ายบริหารท้องถิ่น สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป และยังเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีโครงสร้างการบริหารงานที่แตกต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป และการกำหนดในลักษณะนี้เป็นการสร้างโอกาสให้กับประชาชนในท้องถิ่น และพื้นที่ที่จะได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว คล่องตัว และสอดคล้องกับความเป็น “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเป็นการเฉพาะ

ประการที่สี่ : การเปิดพื้นที่ให้แก่ประชาชน ชุมชน และภาคประชาสังคมในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในท้องถิ่นสามารถเข้า ชื้อกันเพื่อการใช้สิทธิลงคะแนนเสียง ถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นออกจากตำแหน่งได้ การเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นก็เช่นเดียวกันประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งก็สามารถเข้าชื้อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติ ท้องถิ่นได้เช่นกัน ทั้งนี้ลักษณะในการบัญญัติก็เช่นเดียวกันการบัญญัติในมาตรา 285 คือ การไม่ได้กำหนดจำนวน หรือสัดส่วนของประชาชนไว้ในรัฐธรรมนูญฯ แต่ให้เป็นไปตามที่จะมีการบัญญัติไว้ในกฎหมายต่อไป

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฯ ยังได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยมาตรา 287 วรรค 1 บัญญัติว่าประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย ซึ่งการบัญญัติลักษณะนี้เป็นการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งก็คือ การมีส่วนร่วมตั้งแต่การกำหนดปัญหาการกำหนดการเลือก การประเมินทางเลือก การบริหารจัดการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การร่วมติดตามประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ ประการสำคัญการบัญญัติในลักษณะนี้จะเป็นการกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ริเริ่มในการสร้างกลไก ช่องทางต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม





ในมาตรา 287 วรรค 2 ยังมีการบัญญัติถึงนัยความสัมพันธ์กันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นเป็นการเฉพาะ กรณีสำหรับการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะมีผลกระทบต่อวิถีชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้การบัญญัติเช่นนี้ จะเป็นเครื่องเตือนใจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เป็นอย่างดีว่าก่อนที่จะดำเนินการใดๆแล้ว จะต้องมีการศึกษาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นทั้งผลดีและผลเสียอย่างรอบด้าน โดยการศึกษาผลกระทบนี้จะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากพบว่าการดำเนินการนั้นๆ จะก่อให้เกิดผลทางลบ หรือผลเสียหายแก่ประชาชน โดยจะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าก่อน และเพื่อป้องกันมิให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอ้างเหตุผลว่าได้แจ้งล่วงหน้าให้ประชาชนทราบแล้ว (แม้ว่าจะมีการแจ้งในระยะเวลาอันกระชั้นชิด) จึงได้มีการบัญญัติไว้อย่างรัดกุมโดยบัญญัติว่า “...เป็นเวลาอันสมควร” ซึ่งก็หมายความว่าอย่างน้อยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องแจ้งล่วงหน้าเป็นเวลาพอสมควรแล้วแต่กรณีไป และในวรรคเดียวกันยังกำหนดว่าในบางกรณีหากสมควรหรือ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการร้องขอจากประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรืออาจจัดให้มีการออกเสียงประชามติเพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินการนั้นๆ ก่อนที่จะมีการดำเนินโครงการจริง แต่อย่างไรก็ตามบนเงื่อนไขเช่นนี้ยังคงต้องให้มีกฎหมายบัญญัติไว้ในรายละเอียดก่อน

มาตรา 287 วรรค 3 ยังกำหนดไว้ถึงหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องทำหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินการต่างๆ และผลการดำเนินงานทั้งนี้แม้ว่าจะเป็นการสร้างภาระให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ก็เป็นเครื่องมือหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะใช้แสดงถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานและการรายงานผลการดำเนินการนี้ก็เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินของคณะผู้บริหาร ผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี และเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน ซึ่งเหล่านี้เองในทางกลับกันจะยิ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำงานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสำหรับประชาชนเองก็ไม่ต้องคอยร้องขอ หรือสอบถามอยู่บ่อยๆ เพราะนับจากนี้ไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ต้องรายงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ประการที่ห้า : การทำให้การเมืองท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรม โดยในมาตรา 284 วรรค 10 กำหนดว่า “ให้นำบัญญัติมาตรา 265 มาตรา 266 มาตรา 267 และมาตรา 268 มาใช้บังคับกับสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น แล้วแต่กรณีด้วยอนุโลม” ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายมาตราของมาตรา 265-268 แล้ว จะพบว่า เป็นบทบัญญัติในส่วนที่ 2 การกระทำที่เป็นการขัดกันแห่งผลประโยชน์



ในมาตรา 265 กล่าวถึงการห้ามให้ผู้บริหาร หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่นรับหรือแทรกแซง หรือก้าวก่าย การเข้ารับสัมปทาน หรือเข้าเป็นคู่สัญญากับรัฐ หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ทั้งทางตรงหรือ ทางอ้อม ห้ามมิให้รับเงินหรือประโยชน์ใดๆจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจเป็นพิเศษ นอกเหนือไปจากที่หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติการบุคคลอื่นๆ ในธุรกิจการงาน ตามปกติ รวมทั้งห้ามมิให้เป็นหุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้นในห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการ สื่อสารมวลชน หรือเข้าเป็นคู่แข่งเป็นคู่สัญญากับห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทดังกล่าว ซึ่งการกำหนดในบทบัญญัตินี้เอง จะช่วยให้การเมืองท้องถิ่นมีความโปร่งใส เพราะได้เสมือนหนึ่งเปิดช่องทางที่จะก่อให้เกิดการเอื้ออำนวยกันระหว่าง ผู้บริหาร ท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่นกับคู่สัญญาที่จะเกิดขึ้นทั้งในทางตรงและ ทางอ้อม อันเป็นผลประโยชน์ทับซ้อนทางการเมือง และการกำหนดเช่นนี้เองจะทำให้ผู้บริหาร คณะผู้บริหาร ท้องถิ่น และข้าราชการส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินได้อย่างเต็มศักยภาพ อาทิ ในกรณีของการต่อรองราคา และ การตรวจรับงานก็จะสามารถทำได้เต็มที่ทั้งนี้โดยมีผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

นอกจากนี้แล้ว การนำความในบทบัญญัติมาตรา 266 มาใช้กับคณะผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น ข้าราชการส่วนท้องถิ่นยังทำให้การเมืองท้องถิ่นมีคุณธรรม และจริยธรรมเป็นอย่างยิ่ง โดยห้ามให้กลุ่มบุคคล ดังกล่าวใช้ตำแหน่ง หรือสถานะเข้าไปก้าวก่าย หรือแทรกแซงเพื่อผลประโยชน์แห่งตน ผู้อื่น หรือพรรคการเมือง ทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิ ห้ามแทรกแซง ก้าวก่ายเรื่องการปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินงานในหน้าที่ของ ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ ห้ามแทรกแซง ก้าวก่ายเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย โอน เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน หรือการพ้นจากตำแหน่งของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ เป็นต้น ทั้งนี้บทบัญญัติในมาตราดังกล่าวก่อให้เกิดการดำเนินงาน และการบริหารงานที่มีคุณธรรม จริยธรรม และ ประการสำคัญเป็นการป้องกันมิให้เกิดการแทรกแซงระบบการพิจารณาและการดำเนินงานของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และเป็นเครื่องประกันว่าบุคคลต่างๆไม่ว่าจะเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างหน่วยงานราชการ หรือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นต้องได้รับการพิทักษ์และความคุ้มครองภายใต้ “ระบบ คุณธรรม”

นอกจากความเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่า ยังมี ความพยายามในการปรับเปลี่ยนสภาวะการณ์ที่อยู่แวดล้อมและเป็นปัจจัยสำคัญ ในการบริหาร และการพัฒนา ท้องถิ่นให้เอื้อต่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่น โดยในหมวด 13 เรื่องจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งหมวดนี้เป็นหมวดที่ถูกกำหนดขึ้นใหม่ และกำหนดว่าจะต้องมีการจัดทำมาตรฐานทาง จริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภท เพื่อเป็นการสร้าง บรรทัดฐานในด้านจริยธรรมให้แก่กลุ่มบุคคล บุคคลดังกล่าวเหล่านั้น



การกำหนดบทบาทบัญญัติในหมวดนี้เป็นการเสริมสร้างกรอบประพฤติ ปฏิบัติที่คุณธรรมและจริยธรรมให้แก่  
นักการเมืองท้องถิ่น และข้าราชการท้องถิ่นและเป็นเสมือนหนึ่งสิ่งที่ผู้บริหารท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น  
ข้าราชการส่วนท้องถิ่นต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพราะหากไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมและคุณธรรมแล้ว  
อาจจะเป็นเหตุไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่งได้ การบัญญัติในลักษณะดังกล่าวจะมีผลต่อการปฏิบัติงานและการ  
บริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น คณะผู้บริหาร และข้าราชการส่วนท้องถิ่นและจะทำให้กลุ่มบุคคลเหล่านี้  
ปฏิบัติงานภายใต้กรอบ จริยธรรม คุณธรรม และมุ่งเน้นคุณภาพ ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนใน  
พื้นที่เป็นสำคัญ

## 2. หลักการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

1. รัฐจะต้องให้ความอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนใน  
ท้องถิ่น ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดรูปแบบของรัฐ คือ ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียวจะ  
แบ่งแยกไม่ได้

2. การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำตามที่เป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไป  
ตามที่คุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือของประเทศเป็นส่วนรวม ทั้งนี้จะกระทบถึงสาระสำคัญแห่ง  
หลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประเทศในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ มิได้

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร  
การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ตนเองโดยเฉพาะ

## 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### ความหมายความพึงพอใจ

ทิวาพร ศรีบุรณ์ (2550 : 32) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือ  
ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้น  
เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่  
เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (2551 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
บริการของภาคราชการ ส่วนราชการ คำนึงถึงคุณภาพ ความรวดเร็วของบริการความถูกต้องและอรรถาธิบายในการ  
บริการคือ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสให้คนมารับบริการอย่างมีความสุขในหลักการเดียวกันกับการบริการ  
ภาคเอกชน



บุญเรือง ลุนดาต (2552 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดเมื่อมีความรู้สึกบวกมากกว่าทางลบ

ยุทธพร จีระออน (2552 : 69) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึก ทัศนคติ หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรม ซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทั้งลบ ซึ่งถ้าเป็นในทางบวกคือ ได้รับความสำเร็จตามความต้องการ หรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าเป็นไปในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

Vroom (1984 อ้างถึง ผจจจิตต์ พูลศิลป์. 2551 : 28) กล่าวว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

มอร์ส (อ้างถึงใน อธิวัฒน์ปิยะนันท์. 2553 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิด ความพึงพอใจ

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยนิยามความหมาย ความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก มีทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายแล้ว จะมีความรู้สึกทางบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แต่ถ้าจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองจะความรู้สึกทางลบแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจนั่นเอง

### **1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น บุคคลจะเกิดความพึงพอใจนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประเภคนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ในแต่ละบุคคลอาจจะมียุทธศาสตร์ประกอบของความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

อารีย์ อภิรมย์วารี (2550 : 23) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (2552 : 8) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ดีความรู้สึกที่เป็นบวกหรือความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการทำงานนั้นๆ ซึ่งการที่มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจได้ต้องปัจจัยช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจ





ยุทธพร จีระออน (2552 : 69) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ทศนคติ หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรมซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งถ้าเป็นในทางบวกคือ ได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ทศนคติของบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จิตกร ว่องประเสริฐ (2550 : 16) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคคลได้อย่างเหมาะสมประกอบด้วย ทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุดเมื่อความต้องการอยู่เสมอมีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือความพึงพอใจ พอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะไม่ทันหมดไปความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น มาสโลว์ ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัยหรือความมั่นคง ทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมีความภูมิใจในตนเอง และมีความต้องการที่จะเข้าใจในตนเองอย่างแท้จริง ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2.1.2 ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ ความมั่นใจในเรื่องความสามารถรู้ความสำคัญในตัวของตัวเองต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับจากคนอื่นอยากได้การยกย่องจากผู้อื่นการได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

2.1.3 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นขั้นต้องการสูงสุดของมนุษย์คือ อยากประสบความสำเร็จในชีวิตคาดหวังไว้จากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นอย่างครบถ้วนแล้วต้องการในขั้นนี้ จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการเป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความสำนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จที่ตนคาดหวังไว้สูงในทัศนะของตนเอง

จากทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึง ความต้องการพื้นฐาน ความต้องการของบุคคลมีทั้ง ความต้องการของบุคคล มีทั้งความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการ



ตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลง อย่างน้อยกว่าช่วงระยะเวลาหนึ่งความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของอีกคนก็เป็นได้ด้วย เหตุนี้องค์กร จึงควรพิจารณาคุณสมบัติที่แตกต่างกันของบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้องซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองจะเกิดความพอใจเช่นเดียวกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าได้การตอบสนองด้านการบริการก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากประชาชนแล้ว จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1976 : 885) เป็นศึกษาทฤษฎีสอง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานแต่ละบุคคลไว้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนดังนี้คือ

2.2.1 ปัจจัยอันดับแรก (First-level factors) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้สมาชิกให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้แก่งานที่สนใจความรับผิดชอบในการทำงาน การได้รับการยอมรับความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้นปัจจัยเหล่านี้ จะเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ประสงค์

2.2.2 ปัจจัยอันดับที่สอง (Second-level factor) หรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่หรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล อาทิ การจ่ายค่าตอบแทน สภาพการทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพ นโยบาย เป็นต้น

จากทฤษฎีสองปัจจัยเชิง Helzberg ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบ ถึงความหมายของความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปกำหนดเป็นค่านิยมคัมภีร์และแบบทดสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของการวิจัยในครั้งนี้

### 3. องค์ประกอบความพึงพอใจ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดตัวอย่างตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 3 ด้าน (สำนักงาน ก.พ.ร. 2550) คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการให้การ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



อารีย์ อภิรมย์วารี (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้คือ

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ
2. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
3. ด้านความสะอาดของสถานที่
4. ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่อการได้รับการบริการของประชาชนที่เกิดขึ้นจากด้านต่างๆ ดังนี้คือ

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้หรือเทคโนโลยี
4. ด้านอาคารสถานที่

ยุทธพร จีระออน (2552) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ดังนี้คือ

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสถานที่ให้บริการ

โสภิตา พิณจมนตรี (2553) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

มิลเลท (Millet. 1954 : 4 อ้างอิงถึงใน อารีย์ อภิรมย์วารี. 2550) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชน โดยมีหลักหรือการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการจัดการบริการให้ยุติธรรม ด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ความสามารถในการบริการให้อย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้มีความเจริญก้าวหน้า ดังนี้คือ



1. ด้านความสามารถในการจัดบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นๆ

2. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอเพียงแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service) มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดตั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าและ (Progress service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากองค์ประกอบของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวทำให้ทราบถึงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า คุณภาพของบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลทั่วไป การที่จะวัดการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบของความพึงพอใจไปกำหนดในกรอบแนวคิดของงานวิจัย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการวิจัยครั้งนี้

#### 5. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี โดยการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต (สุตาวรรณ จิตรสม. 2553 : 15) ดังนี้คือ

5.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่อาจจะถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

5.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง





5.3 การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างแท้จริงและมีแบบแผนที่แน่นอน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากมีความสะดวก และเข้าถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามได้ดี

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น จึงได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

##### 1. ความหมายของการให้บริการ

ทิวากร ศรีบุรณ์ (2550: 36) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึงการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพอใจ โดยการให้บริการที่ดีจะต้องเป็นบริการด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 17) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นความลำบากของลูกค้าสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

อารีย์ อภิรมย์ (2550 : 28) กล่าวว่า การบริการหมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยมเป็นเลิศโดยยึดถือหลักว่าต้องสะดวก สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

โสภิตา พิณจมนตรี (2550 : 17) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

กาญจนา ทับทิมทอง (2551 : 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อบุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายใจในการปฏิบัติหน้าที่ความมั่นคงในอาชีพและมีความพอใจในงานที่ทำ

คอตเลอร์ (Kolter. 1997 : 611) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นทางการและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดโดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ



จากความหมายที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยสามารถนิยามความหมายการบริการ หมายถึง การดำเนินการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยมโดยยึดหลักว่าต้องสะดวก สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมที่จะบริการ มีความจริงใจมีอัธยาศัยตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดอันนำมา ซึ่งความประทับใจจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเกิดความพอใจแก่ผู้รับบริการ

## 2. ลักษณะสำคัญของการให้บริการ

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 17) กล่าวถึงลักษณะของการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้คือ

1. งานบริการ เป็นงานที่มีความผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการ เป็นงานที่ไม่ตัวสินค้า ไม่มีผลผลิตที่ผู้ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการการลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลาและเมื่อวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

จิตรกร ว่องประเสริฐ (2550 : 33) กล่าวว่า การบริการมีความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในส่วนของผู้รับบริการ กล่าวคือ ในส่วนของผู้รับบริการการได้รับความช่วยเหลือให้ดำเนินการ การจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปตามต้องการ เกิดความประทับใจ เกิดประโยชน์ และในส่วนของผู้ให้บริการเป็นสร้างอาชีพและรายได้ให้แก่เจ้าหน้าที่ พนักงานองค์กรและรัฐ รวมทั้งสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี สร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เศรษฐกิจและประเทศชาติ

ทิวาพร ศรีบูรณ (2550 : 34) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ การบริการในภาษาอังกฤษ คือ “Service” หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ไกล่ลี้ชิต ออบุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษรได้ ดังนี้

S = Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่

E = Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค

R = Response & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary manner มอบบริการด้วยความสมัครใจ



I = Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์การและเพื่อคุณธรรมความสุจริต

C = Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

E = Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

จากลักษณะสำคัญของการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ เพราะการสร้างคามพึงพอใจนี้เป็นการให้การตอบสนองคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ และผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เกิดประโยชน์มากน้อยเพียงใด โดยผู้วิจัยได้นำลักษณะสำคัญของการให้บริการดังกล่าวไปกำหนดหลักในการวัดระดับความพึงพอใจทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า มีผลความพึงพอใจกับผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดด้วย

### 3. องค์ประกอบการให้บริการ

ปรัชญา เวลารัช (2543 : 6-7) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้โดยมีเงื่อนไขการขอรับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการ แบบฟอร์ม ขั้นตอน การบริการระยะเวลา และการดำเนินการร้องเรียน ดังต่อไปนี้คือ

1. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการ เพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่นต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นนี้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจ แต่เริ่มต้นเงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือต้องตรงกับความต้องการของการจัดการบริการนั้นๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

2. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการ แบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกควรมีลักษณะเรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องของห้องสมุดก็ไม่ต้องให้ระบุว่ามีหนังสือศาสนาอะไร เป็นต้น

3. ขั้นตอนของการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่านโต๊ะกี่โต๊ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

4. ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีของค่านึงถึงหัวใจประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีใครที่ว่างงานไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อของงานทำ) ต่างมีภาระที่ต้องทำงานนอกเหนือจากการติดต่อในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้น ในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และสามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อ



คราวเดียวกันในหลายประเทศ ได้มีความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงานเพื่อให้บริการกับผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียวแทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

5. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการหรือหน่วยงานที่ไม่สามารถให้บริการตามที่ขอร้องได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายส่งเรื่องไปให้หน่วยอื่นช่วยดูแล เป็นต้น ผู้ขอรับบริการและไม่ได้ ช่วยแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นแต่อย่างใด หลักการของการบริการที่ดีคือ เจ้าหน้าที่ จะตอบว่าไม่ได้ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้วรวมทั้งได้ อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจ

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 26) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งออกต่อการให้สาธารณะ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. สถานที่บริการ เป็นการเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาผู้บริหารการบริการและปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดพึงพอใจทั้งสิ้น

3. ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถังกระดาษหิวใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการจัดระบบรอการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณค่า เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น



จากองค์ประกอบการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ หน่วยงานที่ให้บริการ มีกระบวนการขั้นตอนของการบริการประชาชนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เร็วและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยมีเงื่อนไขการขอบริการ แบบฟอร์ม ขั้นตอนการบริการ ระยะเวลาการดำเนินการ ร้องเรียน ที่ถูกต้องและรวดเร็ว เนื่องจากหน่วยงานที่จะทำวิจัยเป็นหน่วยงานราชการจะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก ความพึงพอใจ ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบการให้บริการดังกล่าวเกี่ยวกับกระบวนการบริการ ไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้

#### 4. คุณภาพของการให้บริการ

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 368) ได้กล่าวถึงแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

1. การปรับปรุงบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ
2. การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้
  - 2.1 ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
  - 2.2 การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
  - 2.3 กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
  - 2.4 ปรับปรุงการบริการให้เป็นเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
  - 2.5 เผยแพร่การประชาสัมพันธ์การบริการ
  - 2.6 มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
  - 2.7 ให้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาให้บริการ
3. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
  - 3.1 จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน
  - 3.2 จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
  - 3.3 จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
  - 3.4 จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
  - 3.5 มีแผ่นป้ายนอกห้องรับบริการ
  - 3.6 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
  - 3.7 จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
  - 3.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ





จากคุณภาพของการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่สำคัญจะต้องมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในหน่วยงาน เช่น การลดระยะเวลาขั้นตอนในการทำงานให้เร็วขึ้น การสร้างสิ่งจูงใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำคุณภาพของการให้บริการดังกล่าว ไปกำหนดในกรอบแนวคิดของงานวิจัยคือ ด้านสถานที่ให้บริการในการวิจัยครั้งนี้

## 1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

บรรจบ กาญจนกุล (2523 : 80-82) ให้ความหมาย Public service delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกครั้งหนึ่ง

มณีวรรณต้นไทย (2533 : 27) ให้ความหมายว่า หมายถึงการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอย่างดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากริยาอาการที่แสดงออก หรือปฏิกริยาของเจ้าหน้าที่องค์กร ที่แสดงออกในขณะที่บริการแก่ผู้มารับบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ (5) ช่องทางการให้บริการ (6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

กรรณิการ์ จันทร์แก้ว (2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน ประมุข. 2538 : 10) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องการให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma(อ้างถึงใน นิลุบล. 2539 : 24) ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวในลักษณะเป็นพลวัตร ทั้งนี้การให้บริการที่ตื้นเขินจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อส่วนงานที่ได้ใช้ทรัพยากร และก่อให้เกิดผลผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า เป็นการใช้นโยบายการศึกษา ในวิธีคิดเชิงระบบคือ ส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่ระบบการผลิต และได้ผลผลิต หรือบริการ กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายในแผนงานที่ได้กำหนดเอาไว้และการประเมินผลงานจะช่วยทำให้รู้ถึงผลผลิต



หรือบริการที่ได้ผลอย่างไร อันเป็นข้อมูลย้อนกลับ เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าไป ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ จึง เคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Max Weber (อ้างถึงใน นิลบล, 2539 : 28) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการแบบราชการว่าการ ให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล การ ให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพเหมือนกัน

Robert (อ้างถึงใน พิทยา. 2538 : 67-68) ได้เสนอภาพพจน์ของระบบราชการว่า การยึดหลัก กฎระเบียบมากเกินไป ทำให้พฤติกรรมของข้าราชการขาดความยืดหยุ่น และทำให้ข้าราชการยึดระเบียบเป็น เป้าหมายขององค์กร แทนที่จะให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มารับบริการมีผลทำให้ระบบราชการทั้งหมดเสื่อมลง และ ไร้ประสิทธิภาพ ยิ่งลูกค้าแสดงความไม่พอใจต่อการให้บริการของระบบราชการมากเท่าใด ก็ยิ่งผลักดันให้ ข้าราชการป้องกันตัวโดยการอ้างกฎระเบียบมากขึ้นระบบราชการก็ยิ่งเสื่อมลง

FitZgeraldและ Durant (อ้างถึงใน วัลลภา. 2532 : 11) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการ สาธารณะว่า หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานโดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการ รับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งหากประเมินผลนี้จะแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั่วไปหน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไป รับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่รัฐหรือเอกชนเป็นผู้จัดหาไว้บริการ ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม

## 2. องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

Lucy และ คณะ (อ้างถึงใน ปรัชญา. 2542 : 10) กล่าวว่าไว้ว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วย องค์ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการที่สำคัญได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ หมายถึง วิธีการที่จะได้ใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ หรือผลผลิต หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร
4. ความเห็นต่อผลกระทบ หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ



นั้นหัวหน้าประมานันท์ (อ้างถึงใน ซาณูชัย. 2545 : 2-11) อธิบายว่า บริการสาธารณสุขนั้น จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นกิจกรรมสาธารณสุขจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับนิติบุคคล มหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมมาด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

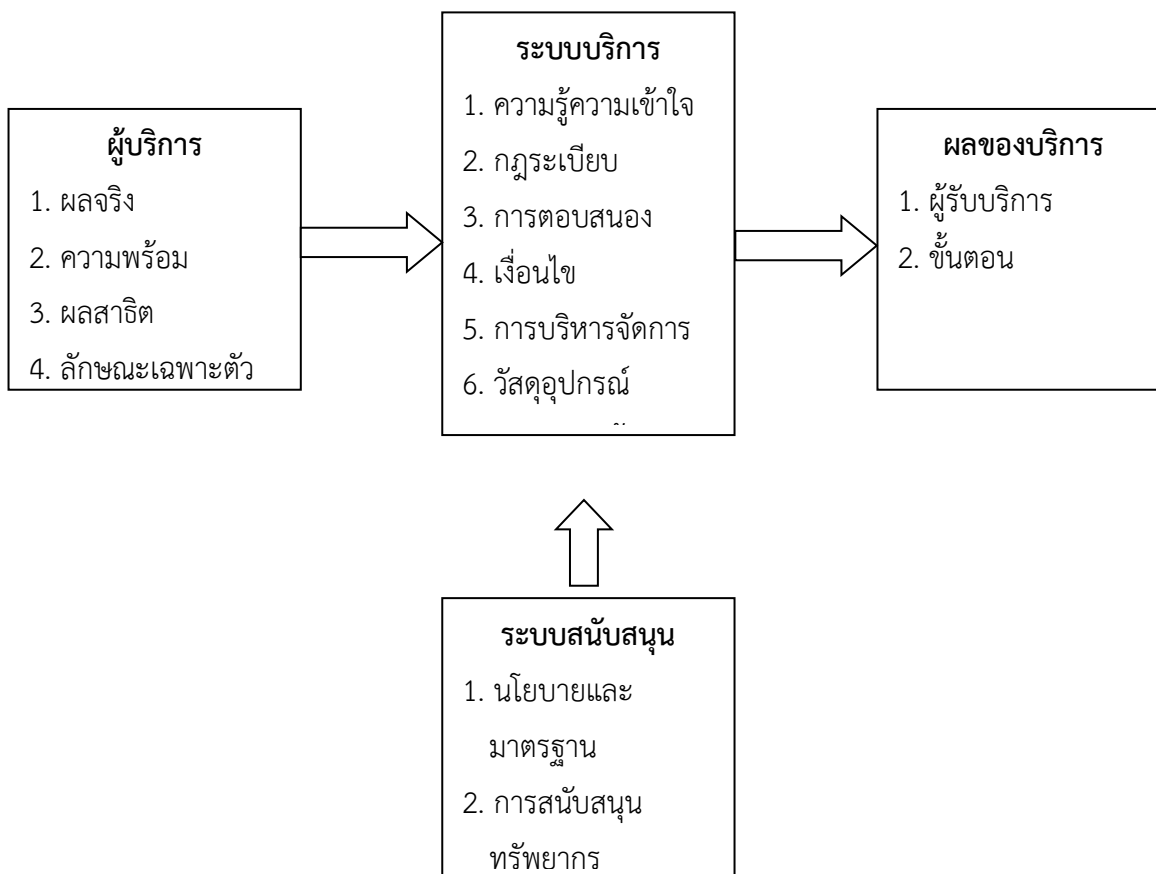
2. กิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนตล (2491 : 81) กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณสุขไว้ ดังนี้

1. บริการสาธารณสุขเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการ หรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณสุขมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการบริการสาธารณสุข ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณสุขจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณสุขจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณสุขเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6-7) เห็นว่า องค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการ
2. ระบบการบริการ
3. ผลการบริการ
4. ระบบสนับสนุน



แผนภาพ 1 แสดงตัวแบบระบบการบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และผู้รับบริการสาธารณะ

### 3. หลักการให้บริการสาธารณะ

Elihu และ Danet (1973 : 5) กล่าวถึง หลักในการให้บริการขององค์การแบบราชการที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักสำคัญ 3 ประการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะด้าน หมายความว่า การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ องค์การเป็นทางกรนั้น จำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่อำเภอไม่มีหน้าที่ไปสนใจซักถาม ผู้รับบริการ



ที่มาขอสำเนาทะเบียนบ้าน ว่าเรียนหนังสือที่ไหน สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้หรือไม่ เพราะการกระทำเช่นนี้เป็นเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากเจ้าหน้าที่องค์การ

2. การปฏิบัติโดยสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายความว่า องค์การจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยความเป็นธรรม ใครมาติดต่อก่อนก็ได้รับบริการ เช่น การเรียกเก็บภาษี ถ้าคน 2 คน มีเงื่อนไขต่างๆ เหมือนกันทุกอย่าง สรรพากรจะต้องเรียกเก็บภาษีเท่ากันนั้น คือ ประชาชนหรือผู้รับบริการจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมจากองค์การ เจ้าหน้าที่องค์การจะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ รูปร่างหน้าตา

3. การวางตนเป็นกลาง หมายความว่า ต้องไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับงาน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการต้องเป็นไปโดยสงบ โดยยึดหลักการและเหตุผลเจ้าหน้าที่องค์การต้องไม่ขู่ตะคอก แสดงอารมณ์เสียหรือทะเลาะเบาะแว้งกับลูกค้าหรือไม่มีหน้าที่ไปแสดงความคิดเห็นของตนเองในเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ

Panadiker และ Kshirager (1978 : 10) หลักในการให้บริการสาธารณะนั้น พฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูง

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2528) ได้เสนอหลักการให้บริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการขององค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่ใช่การให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ความปลอดภัยจากบริการที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก การบริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้บริการมากเกินไป

ปราโมทย์ สัจจรักษ์ (2543 : 51) กล่าวถึง หลักสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ 5 ประการคือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

2. การบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของ

ประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการสาธารณะย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสม





สมแก่ความจำแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะ จะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 20) กล่าวถึง พื้นฐานในการให้บริการไว้ 6 ประการดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยรับบริการนานเกินไป
3. อย่าทำความผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นเริง
5. ทำให้ผู้บริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดป้ายประชาสัมพันธ์
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ นอกจากนั้นยังได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่

1.1 รูปร่างหน้าตา ไม่จำเป็นต้องดูดี หรือสวย แต่ไม่ควรบูดบึ้ง เคร่งเครียด น่ากลัว หรือไม่น่าเชื่อถือ

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับข้าราชการ

1.3 การแต่งตัว แต่งหน้า ทำผม ทำเล็บควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ

1.4 การพูดจา การตอบคำถาม

- ยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย
- ชักถามความต้องการ
- อธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ
- พูดจาสุภาพ

1.5 กิริยาท่าทางสุภาพ ทั้งการใช้เสียง การสบตา การแสดงสีหน้าการเคลื่อนไหว

1.6 การให้ความช่วยเหลือ โดยการเอื้อเฟื้อ แสดงน้ำใจ มีจิตใจเมตตากรุณา

Millett (อ้างถึงใน เทพศักดิ์. 2536 : 14) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ ก็คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชากรทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุม



กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความสม่ำเสมอภาคหรือความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Parsuraman และ คณะ (คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2548 : 6-7) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การให้บริการยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการ และความสามารถขององค์กรโดยรวม

4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และสถานที่บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนจรรยาวัตรปฏิบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย



6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และไว้วางใจได้สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัยไม่เสี่ยง หรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ
9. ความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายบุคคลและรู้จักลูกค้าประจำ
10. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงานการมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวก



## บทที่ 3

### วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2561 คณะผู้สำรวจมีขั้นตอนการสำรวจดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. สร้างแบบสำรวจ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์และแปลผลข้อมูล
6. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

#### 1. ศึกษาเอกสารและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาเอกสารและระเบียบหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง อาทิ ประกาศ แนวทางปฏิบัติและหลักเกณฑ์การกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธิตัด เพิ่มขีดความสามารถและพลังสร้างสรรค์ ตลอดจนแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหนังสืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 2. คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานบริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า เลือกจากประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า และมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลกระทบในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า โดยใช้วิธีการสุ่มตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 39-41) ซึ่งในพื้นที่สำรวจมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 12,364 คน\* สุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน

\*(ข้อมูลประชากร ระบบสถิติทางการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนธันวาคม 2560)



### 3. สร้างแบบสำรวจ

คณะประเมินฯ ใช้เครื่องมือตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตามแบบสำรวจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านด้านผลจากการให้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

การประมาณค่าแบบสอบถาม แบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับคือ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	มีค่าคะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ มาก	มีค่าคะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	มีค่าคะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ น้อย	มีค่าคะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน 1 คะแนน





#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานบริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า สอบถามประชาชน โดยการสุ่มสำรวจตามหมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ทั้ง 17 หมู่บ้าน แบบสอบถามจำนวน 367 ชุด

#### 5. วิเคราะห์และแปรผลข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

5.1 ข้อมูลส่วนที่ 1 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าร้อยละ (percentage)

5.2 ข้อมูลส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (average) คูณด้วยค่าคะแนน เฉลี่ยเป็นค่าเฉลี่ยรายข้อและรายด้าน

5.3 ข้อมูลความคิดเห็นอื่นๆ และข้อเสนอแนะทั่วไป ใช้ความเรียงเชิงพรรณนา

การแปรผลข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ค่าคะแนน 4.01-5.00 คะแนน	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 3.01-4.00 คะแนน	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 2.01-3.00 คะแนน	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 1.01-2.00 คะแนน	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนต่ำกว่า 1.01คะแนน	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### 6. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

นำข้อมูลที่ได้จากการเรียงเรียง และจากแบบสำรวจความพึงพอใจ ที่ทำการวิเคราะห์และแปรผลแล้ว มาประมวลเป็นรูปเล่ม พร้อมจัดส่งรายงานดังกล่าวให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป



ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น95%

N	s	N	s	N	s	N	s
10	10	120	92	340	181	2000	322
15	14	130	97	360	186	2200	328
20	19	140	103	380	191	2400	331
25	24	150	108	400	196	2600	335
30	28	160	113	420	201	2800	338
35	32	170	118	440	205	3000	341
40	36	180	123	460	210	3500	347
45	40	190	127	480	214	4000	350
50	44	200	132	500	217	4500	354
55	48	210	135	550	226	5000	357
60	52	220	140	600	234	6000	361
65	56	230	144	650	242	7000	364
70	59	240	148	700	248	8000	367
75	63	250	152	750	254	9000	368
80	66	260	155	800	260	10000	370
85	70	270	159	850	265	15000	375
90	73	280	162	900	269	20000	377
95	76	290	165	950	274	30000	379
100	80	300	169	1000	278	40000	380
110	86	320	175	1100	285	50000	381
				1200	291	75000	382
				.....	....	1000000	384



## บทที่ 4

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า โดยใช้แบบสอบถามทำการสำรวจความพึงพอใจของประชากรตัวอย่างจำนวน 367 คน มีผลการสำรวจดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>1.1 เพศ</b>		
ชาย	190	51.77
หญิง	177	48.23
<b>รวม</b>	<b>367</b>	<b>100.00</b>
<b>1.2 อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.27
20-25 ปี	37	10.08
26-30 ปี	60	16.35
36-45 ปี	78	21.25
46-50 ปี	132	35.97
51 ปีขึ้นไป	48	13.08
<b>รวม</b>	<b>367</b>	<b>100.00</b>
<b>1.3 สถานภาพสมรส</b>		
โสด	101	27.52
สมรส	255	69.48
หย่าร้าง	11	3.00
<b>รวม</b>	<b>367</b>	<b>100.00</b>



สถานภาพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>1.4 ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	40	10.90
ประถมศึกษา	143	38.96
มัธยมศึกษา	80	21.80
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	78	21.25
ปริญญาตรี	25	6.81
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.27
อื่นๆโปรดระบุ		-
<b>รวม</b>	<b>367</b>	<b>100.00</b>
<b>1.5 อาชีพ</b>		
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	4.09
พนักงานบริษัท	22	5.99
รับจ้าง	89	24.25
เกษตรกร	159	43.32
ไม่ได้ทำงาน	50	13.62
อื่นๆโปรดระบุ	32	8.72
<b>รวม</b>	<b>367</b>	<b>100.00</b>
<b>1.6 รายได้ต่อปี</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	2.45
10,000-50,000 บาท	82	22.34
50,001-100,000 บาท	154	41.96
มากกว่า 100,000บาท	122	33.24
<b>รวม</b>	<b>367</b>	<b>100.00</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน 367 คน เป็นเพศชายจำนวน 190 คน เพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 51.77และ48.23ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 46-50 ปี และ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.97และ 21.25ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส และโสด คิดเป็นร้อยละ 69.48และ27.52 ตามลำดับ



การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาอนุปริญา หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 38.96 21.80 และ 21.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรับจ้าง และไม่ได้ทำงานคิดเป็นร้อยละ 43.32 24.25 และ 13.62 ตามลำดับ มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท อยู่ระหว่าง 50,001- 100,000 บาท และ 10,000-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.24 41.96 และ 22.34 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

### 2.1 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้รับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. จำนวน 1 ครั้ง	38	10.35
2. จำนวน 2 -5 ครั้ง	113	30.79
3. จำนวน 6-10 ครั้ง	201	54.77
4. มากกว่า 10 ครั้ง	15	4.09
รวม	367	100.00

ในรอบปีที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าจำนวน 6-10 ครั้ง จำนวน 2-5 ครั้ง จำนวน 1 ครั้ง และมากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.77 30.79 10.35 และ 4.09 ตามลำดับ

### 2.2 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าของท่านอะไรบ้าง

การได้รับบริการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	37.02	
2. การชำระภาษีโรงเรือน	5.71	
3. การชำระภาษีป้าย และทะเบียนการค้า	1.99	
4. การขอการรับรองแบบก่อสร้างอาคารหรือบ้านพักอาศัย	3.11	
5. การส่งเสริมการประกอบอาชีพต่างๆ	0.37	
6. การดูแล และส่งเสริมทางด้านสุขภาพ และอนามัย	0.99	





การได้รับบริการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
7. การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีเด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม	2.48	
8. การได้รับน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค และการเกษตร	8.45	
9. การศึกษาของเด็กและเยาวชน	2.86	
10. การบำรุงและรักษาความสะอาดของเส้นทางคมนาคมของหมู่บ้าน	6.83	
11. การจัดบจัดทำถนนหนทางในหมู่บ้าน	0.62	
12. การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	6.21	
13. การจัดให้มี และบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างในหมู่บ้าน	4.22	
14. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางระบายน้ำ	5.47	
16. กิจกรรมบำรุงรักษาศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น	3.11	
17. การป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน	4.35	
18. การยืมโต๊ะ เก้าอี้ และเต็นท์ สำหรับจัดงานต่างๆ	6.21	
19. อื่นๆโปรดระบุ	-	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	

ในรอบปีที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ส่วนใหญ่ในเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องที่การได้รับน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและการเกษตร การบำรุงและรักษาความสะอาดของเส้นทางคมนาคมของหมู่บ้านการชำระภาษีโรงเรือนการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำการจัดให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างในหมู่บ้านคิดเป็นร้อยละ 37.02 8.45 6.83 5.71 5.47 และ4.22ตามลำดับ

### 2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ของท่านมีการให้บริการล่วงหน้าเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือบริการเคลื่อนที่ (2.2)

การให้บริการล่วงหน้าเวลาทำการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	34.06	
2. ไม่มี	34.06	
3.ไม่แน่ใจ	31.88	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	



ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงการให้บริการล่วงหน้าเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือบริการเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 34.06 ทราบว่าไม่มีการให้บริการล่วงหน้าเวลาทำการ คิดเป็นร้อยละ 34.06 และไม่แน่ใจว่ามีหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 31.88

## 2.4 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าของท่านมีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) (2.2)

การให้บริการวันหยุดราชการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	25.34	
2. ไม่มี	43.32	
3. ไม่แน่ใจ	31.34	
รวม	100.00	

ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงการให้บริการวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.34 ทราบว่าไม่มีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) คิดเป็นร้อยละ 43.32 และไม่แน่ใจว่ามีหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 31.34

## 2.5 ในรอบปีที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าของท่านได้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. เอกสาร	13.01	
2. แผ่นพับ	21.36	
3. จดหมายข่าว	16.70	
4. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	0.32	
5. ติดประกาศต่างๆ	19.74	
6. เว็บไซต์	7.44	
7. การจัดทำสปอร์ตโฆษณา	7.90	
8. การจัดทำโลโก้	1.49	



การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
9. การจัดทำนิทรรศการ	2.91	
10. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์	7.38	
11. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์	-	
12. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อวิทยุ	0.97	
13. การจัดงานแถลงข่าว	-	
14. การจัดทำสื่อเผยแพร่	0.78	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	

ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยผ่านพบติดประกาศต่างๆจดหมายข่าว เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์คิดเป็นร้อยละ 21.36 19.74 16.70 13.01 และ 7.38 ตามลำดับ

## 2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าของท่าน มีการรับฟังความเห็นจากประชาชนด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.3-2)

การรับฟังความเห็นจากประชาชน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. การจัดให้มีผู้รับความคิดเห็น	20.89	
2. การจัดให้มีสายด่วน	7.03	
3. การจัดให้มีตู้ไปรษณีย์รับเรื่องจากประชาชน	-	
4. การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชน	25.85	
5. การจัดสัมมนาวิชาการต่างๆ	-	
6. การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	8.07	
7. การจัดให้มีศูนย์ข้อมูล/ห้องสมุด	16.34	
8. จัดทำเว็บไซต์ซึ่งมีช่องทางสื่อสารกับประชาชน	21.82	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า มีการรับฟังความเห็นจากประชาชน โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนจัดทำเว็บไซต์ซึ่งมีช่องทางสื่อสารกับประชาชนการจัดให้มีผู้รับความคิดเห็นการจัดให้มีศูนย์ข้อมูล/ห้องสมุดการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 25.85 21.82 20.89 16.34 และ 8.07 ตามลำดับ



## 2.7 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าของท่านมีการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบบริหารหรือไม่ (2.3-3)

การนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบบริหาร	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	77.66	
2. ไม่มี	19.07	
3. ไม่แน่ใจ	3.27	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่ามีการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบบริหาร คิดเป็นร้อยละ 77.66 ไม่ได้นำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบบริหาร และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 19.07 และ 3.27 ตามลำดับ

## 2.8 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าของท่านมีที่ปรึกษาจากประชาชนทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการหรือไม่ (2.3-4)

ที่ปรึกษาจากประชาชนทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	80.93	
2. ไม่มี	14.99	
3. ไม่แน่ใจ	4.09	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	

ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่ามีที่ปรึกษาจากประชาชนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการคิดเป็นร้อยละ 80.93 ไม่มีและไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 14.99 และ 4.09 ตามลำดับ



## 2.9 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ของท่านมีระบบการตรวจสอบจากภาคประชาชนหรือไม่ (2.3-5)

ระบบการตรวจสอบจากภาคประชาชน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	82.29	
2. ไม่มี	14.71	
3.ไม่แน่ใจ	3.00	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่ามีระบบการตรวจสอบจากภาคประชาชนคิดเป็นร้อยละ 82.29ไม่มีและไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 14.71และ 3.00 ตามลำดับ

## 2.10 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าของท่านมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-1)

การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
1. มี	100.00	
2. ไม่มี	-	
3.ไม่แน่ใจ	-	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่ามีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ 100

## 2.11 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าของท่านมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อต่างๆ อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-2)

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อต่างๆ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
-แผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปี	18.82	
-เอกสารงบประมาณประจำปี	5.13	



-แผนการจัดหาพัสดุ	4.11	
-ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	31.39	
-รายงานการประชุมคณะผู้บริหารท้องถิ่น	21.39	
-รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี	19.16	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อเกี่ยวกับผลการจัดซื้อจัดจ้างรายงานการประชุมคณะผู้บริหารท้องถิ่นรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี แผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปีและเอกสารงบประมาณประจำปีคิดเป็นร้อยละ 31.39 21.39 19.16 18.82 และ 5.13 ตามลำดับ

**2.12 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าของท่าน มีการวางระบบการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินหรือไม่ อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-3)**

การวางระบบการควบคุมภายใน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
-มีการวางแผน	85.01	
-มีการวางระบบและมีการดำเนินงาน	14.99	
-ไม่มี	-	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่ามีการวางระบบการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน โดยมีการวางแผนมีการวางระบบและมีการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 85.01 14.99 ตามลำดับ

**2.13 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าของท่านมีการส่งเสริมหรือสนับสนุนกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-4)**

การส่งเสริม หรือสนับสนุนกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
-มีการประชาสัมพันธ์กำหนดวันเวลาที่ตรวจรับงานจ้างเหมาก่อสร้างให้ประชาชนรับทราบ	14.06	
-มีการแต่งตั้งประชาชนเข้าร่วมในการจัดซื้อ/จัดจ้างโดยผ่านประชาคม	13.59	





การส่งเสริม หรือสนับสนุนกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
-หน่วยตรวจสอบของจังหวัด/อำเภอดำเนินการตรวจสอบบัญชีรายงานทางการเงินและการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ของท่านในปีงบประมาณ 2550 และไม่พบการปฏิบัติที่ผิดระเบียบ	12.48	
-มีการจัดจ้างทำเอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อประเภทอื่นๆเพื่อประชาสัมพันธ์รายละเอียดโครงการ และราคากลางในการจัดซื้อ/จัดจ้าง	9.79	
-มีการประชาสัมพันธ์รายรับรายจ่ายให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุ หรืออินเทอร์เน็ต	9.79	
-มีการประกาศสอบราคาประกวดราคาทางอินเทอร์เน็ต	13.98	
-มีการเผยแพร่ข่าวสารการสอบราคา ประกวดราคาทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	-	
-มีป้ายประกาศรับแจ้งข่าวสารการทุจริต	5.91	
-มีการพัฒนาจิตสำนึก และจรรยาบรรณให้กับเจ้าหน้าที่	10.64	
-มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภาท้องถิ่นทางสื่อต่างๆ	9.75	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า มีการส่งเสริมหรือสนับสนุนกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ด้านต่างๆ ดังนี้ มีการประกาศสอบราคาประกวดราคาทางอินเทอร์เน็ตมีการประชาสัมพันธ์กำหนดวันเวลาที่ตรวจรับงานจ้างเหมาก่อสร้างให้ประชาชนรับทราบคิดเป็นร้อยละ 13.98 และ 14.06 มีการแต่งตั้งประชาชนเข้าร่วมในการจัดซื้อ/จัดจ้างโดยผ่านประชาคมคิดเป็นร้อยละ 13.59 หน่วยตรวจสอบของจังหวัด/อำเภอดำเนินการตรวจสอบบัญชีรายงานทางการเงินและการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ของท่านในปีงบประมาณ 2550 และไม่พบการปฏิบัติที่ผิดระเบียบ คิดเป็นร้อยละ 12.48 มีการจัดจ้างทำเอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อประเภทอื่นๆเพื่อประชาสัมพันธ์รายละเอียดโครงการ และราคากลางในการจัดซื้อ/จัดจ้างคิดเป็นร้อยละ 9.79 มีการประชาสัมพันธ์รายรับรายจ่ายให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุ หรืออินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 9.79 มีป้ายประกาศรับแจ้งข่าวสารการทุจริตคิดเป็นร้อยละ 5.91 มีการพัฒนาจิตสำนึก และจรรยาบรรณให้กับเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 10.64 มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภาท้องถิ่นทางสื่อต่างๆคิดเป็นร้อยละ 9.75



### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
<b>ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ</b>				
1.การให้บริการแบบเป็นระบบ และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก		81.96	4.10	
2.ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน		82.07	4.10	
3. ในขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการมีเอกสาร/ป้าย หรือบุคลากรให้คำแนะนำอย่างชัดเจนอย่างง่ายดาย		80.82	4.04	
4. แบบฟอร์มต่างๆมีความสะดวกและเข้าใจง่ายในการกรอกข้อมูล		81.31	4.07	
5. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างโปร่งใสและยุติธรรม		83.60	4.18	
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ</b>		<b>81.95</b>	<b>4.10</b>	

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าโดยรวมด้านขั้นตอน/ กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 81.95) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า 1) การให้บริการแบบเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยาก 2) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน 3) ในขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการมีเอกสาร/ป้าย หรือบุคลากรให้คำแนะนำอย่างชัดเจนอย่างง่ายดาย 4) แบบฟอร์มต่างๆมีความสะดวกและเข้าใจง่ายในการกรอกข้อมูล และ 5)มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างโปร่งใสและยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 81.96 82.07 80.82 81.31 และ 83.60 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ใช้บริการ</b>				
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร		83.32	4.17	



ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
7. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และบริการอย่างรวดเร็ว		86.16	4.31	
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่และเต็มใจบริการ		85.01	4.25	
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี		84.03	4.20	
10. เจ้าหน้าที่คอยให้บริการมีจำนวนเพียงพอ		84.47	4.22	
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ		83.32	4.17	
12. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์/น่าเชื่อถือ		84.74	4.24	
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ใช้บริการ</b>		<b>84.44</b>	<b>4.22</b>	

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 84.44) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 6)เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร 7) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และบริการอย่างรวดเร็ว 8) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่และเต็มใจบริการ 9) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี 10) เจ้าหน้าที่คอยให้บริการมีจำนวนเพียงพอ 11) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการและ 12) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์/น่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ 83.32 86.16 85.01 84.03 84.47 83.32 และ 84.74 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
13. เอกสาร แผ่นพับ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆทันต่อเหตุการณ์		83.65	4.18	
14. การติดต่อสอบถามเรื่องการขอรับบริการทำได้หลาย		84.63	4.23	



ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ช่องทาง เช่นโทรศัพท์ โทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต หรือไปรษณีย์				
15. สิ่งของและอุปกรณ์ที่มาขอรับบริการ (เช่น เต็นท์ โต๊ะเก้าอี้ ฯลฯ) มีจำนวนเพียงพอและคุณภาพดี		80.16	4.01	
16. จัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอ หรือ ข้อเรียกร้องของประชาชน เช่นกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือโทรศัพท์		84.14	4.21	
17. สถานที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ในการบริการสะอาด บรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี		84.69	4.23	
18. โต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ		83.27	4.16	
19. จัดหนังสือ หนังสือพิมพ์หรือแผ่นพับบริการให้ประชาชนขณะนั่งรอรับบริการ		83.38	4.17	
20. มีปากกา ดินสอ สำหรับกรอกข้อมูลในการรับบริการเพียงพอ		84.25	4.21	
21. มีน้ำดื่มให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ		84.58	4.23	
22. มีการบริการถ่ายเอกสารที่สะดวกรวดเร็ว และไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดในราคายุติธรรม		84.69	4.23	
23. มีการให้บริการเขียนคำร้องหรือกรอกข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อที่ไม่รู้หนังสือ หรือผู้พิการ		84.63	4.23	
24. การจัดบริการที่เสร็จสิ้น ณ จุดบริการนั้นๆ (แบบเบ็ดเสร็จ)สำหรับงานที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือหลายหน่วยงาน		84.36	4.22	
25. มีการให้บริการล่วงหน้าทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือบริการเคลื่อนที่ (2.2)		79.95	4.00	
26. มีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) (2.2)		78.75	3.94	



ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		83.22	4.16	

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 83.22) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 13) เอกสาร แผ่นพับ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆทันต่อเหตุการณ์ 14) การติดต่อสอบถามเรื่องการขอรับบริการทำได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต หรือไปรษณีย์ 15) สิ่งของและอุปกรณ์ที่มาขอรับบริการ (เช่น เต็นท์ โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ) มีจำนวนเพียงพอและคุณภาพดี 16) จัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอ หรือ ข้อเรียกร้องของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น หรือโทรศัพท์ 17) สถานที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าในการบริการสะอาด บรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี 18) โต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ 19) จัดหนังสือ หนังสือพิมพ์หรือแผ่นพับบริการให้ประชาชนขณะนั่งรอรับบริการ 20) มีปากกา ดินสอ สำหรับกรอกข้อมูลในการรับบริการเพียงพอ 21) มีน้ำดื่มให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ 22) มีการบริการถ่ายเอกสารที่สะดวกรวดเร็ว และไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดในราคายุติธรรม 23) มีการให้บริการเขียนคำร้องหรือกรอกข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อที่ไม่รู้หนังสือ หรือผู้พิการ 24) การจัดบริการที่เสร็จสิ้น ณ จุดบริการนั้นๆ (แบบเบ็ดเสร็จ) สำหรับงานที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือหลายหน่วยงาน 25) มีการให้บริการล่วงหน้าทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือบริการเคลื่อนที่ (2.2) และ 26) มีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) คิดเป็นร้อยละ 83.65 84.63 80.16 84.14 84.69 83.27 83.38 84.25 84.58 84.69 84.63 84.36 79.95 และ 78.75 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ด้านผลจากการให้บริการ				
27. ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับจากการให้บริการโดย ไม่ต้องกลับมาแก้ไข		92.43	4.62	
28. ได้รับบริการที่สะดวกถูกต้องตามความต้องการ		90.90	4.54	
29. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ		88.61	4.43	
30. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า		89.43	4.47	



ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น				
ภาพรวมด้านผลจากการให้บริการ		90.34	4.52	

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า โดยรวมด้านผลจากการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 90.34) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 27) ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับจากการให้บริการโดยไม่ต้องกลับมาแก้ไข 28) ได้รับบริการที่สะดวกถูกต้องตามความต้องการ 29) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 30) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้นคิดเป็นร้อยละ 92.43 90.90 88.61 และ 89.43 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
ภาพรวมผลการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ		84.24	4.21	

โดยรวมผลการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ผู้มา  
รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 84.24)





**ตอนที่ 4 การประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นรายกิจกรรม/โครงการ**

**1. งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ประจำปี พ.ศ.2561**

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.89	4.84	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		97.33	4.87	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		97.33	4.87	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		97.55	4.88	
<b>ภาพรวมกิจกรรม</b>		<b>97.30</b>	<b>4.87</b>	

งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ประจำปี พ.ศ.2561 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.30 แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1.ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2.ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3.ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4.สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.89 97.33 97.33 และ 97.55 ตามลำดับ

**2) งานด้านการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2561**

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.24	4.81	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		96.29	4.81	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.89	4.84	



4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		97.00	4.85	
<b>ภาพรวมกิจกรรม</b>		<b>96.61</b>	<b>4.83</b>	

งานด้านการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2561 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.61 แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.24 96.29 96.89 และ 97.00 ตามลำดับ

### 3) งานด้านจัดเก็บรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.95	4.85	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		97.60	4.88	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		97.17	4.86	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		97.28	4.86	
<b>ภาพรวมกิจกรรม</b>		<b>97.25</b>	<b>4.86</b>	

งานด้านจัดเก็บรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.25 แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.95 97.60 97.17 และ 97.28 ตามลำดับ



**4) งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี พ.ศ. 2561**

ตัวชี้วัด/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.51	4.83	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		96.35	4.82	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		95.80	4.79	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		95.59	4.78	
<b>ภาพรวมกิจกรรม</b>		<b>96.06</b>	<b>4.80</b>	

งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี พ.ศ. 2561 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.06 แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.51 96.35 95.80 และ 95.59 ตามลำดับ

**สรุปการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง 4 กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด**



## **ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

### **5.1 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามในภาพรวม**

#### **สิ่งที่ประทับใจในการบริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของ อบต. ที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย การปรับปรุงภูมิทัศน์ในพื้นที่สำนักงาน และความสะอาดก็เป็นทีกล่าวถึงในเชิงบวก โดยเฉพาะการได้รับคำชมจากประชาชนต่อพนักงานเก็บขยะของ อบต. และยังรวมไปถึงการบริการเรื่องของน้ำดื่ม เครื่องดื่ม และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ที่เป็นสิ่งที่ได้รับคำชมเชยมากเช่นกัน ตลอดจนการเน้นการออกกำลังกายของประชาชน ก็เป็นที่กล่าวถึง การส่งเสริมวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียม ประเพณี รวมทั้งภูมิปัญญาในพื้นที่ที่ได้รับคำชมจากประชาชนเป็นส่วนมาก ตลอดจนนโยบาย และการทำงานของผู้บริหาร และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องก็ได้รับคำชมเป็นส่วนมาก

#### **ปัญหาในการให้บริการของ อบต.**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีการตำหนิการให้บริการของเจ้าหน้าที่บางท่านว่า การบริการมีความล่าช้า การยื่นข้อเสนอแนะต่อ อบต. และมาตรการในการแก้ไขปัญหาบางอย่างไม่ทันกับความต้องการของชาวบ้าน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการบางเดือนมีความล่าช้า การแก้ปัญหาเรื่องท่อระบายน้ำ น้ำในชุมชนบางแห่งมีกลิ่นเหม็น การระบายน้ำเสียไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ ก็เป็นปัญหาต้นๆในการให้บริการ และระบบน้ำประปาในบางหมู่บ้าน/ชุมชนยังมีปัญหา

#### **การปรับปรุงการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้มีข้อเสนอแนะให้ทาง อบต. ปรับปรุงการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคในบางหมู่บ้าน/ชุมชน ที่ยังใช้การไม่ได้เต็มที่นัก ส่วนมากจะเป็นระบบระบายน้ำ ระบบประปา และถนนในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นก็มีส่วนให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน อบต. ปรับปรุงเรื่องของการบริการ ในแง่ของความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน



## 5.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ทำการประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์แบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจ เนื่องจากการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่มุ่งเน้นการทำงานให้เป็นการทำงานเชิงรุกมากขึ้น มีวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกัน มีการเรียนรู้ร่วมกัน มีการยอมรับข้อผิดพลาดต่าง ๆ และปรับปรุงคุณภาพการทำงานในหน้าที่ให้มีภาพพจน์ที่ดีต่อประชาชนที่มารับบริการ มีการวัดประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว และเป็นธรรมกับประชาชนทุก ๆ คนที่มารับบริการ

และจากผลการประเมิน พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับที่พึงพอใจ แต่ในบางด้านยังมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับที่ยังไม่น่าพึงพอใจนัก จึงจำเป็นต้องเร่งแก้ไข สำหรับด้านที่มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับดีอยู่แล้วก็ควรพัฒนา และส่งเสริมให้ประชาชนมีความพึงพอใจให้สูงขึ้น ๆ ขึ้นไป ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เชิงปฏิบัติการ และเชิงวิชาการดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ในส่วนของ อบต.ต้องมีการแจ้งสถานที่ และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้ที่มาใช้บริการสามารถที่จะติดต่อเพื่อการร้องเรียน ในการที่เจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่ให้บริการไม่สุภาพหรือมีพฤติกรรมในทางที่ไม่สุจริต และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เฟสบุ๊ค, ไลน์, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ ให้มากขึ้นเพื่อที่จะให้ประชาชน ได้รับทราบผลงานของ อบต. และเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารของทาง อบต. ด้วย

2. กำหนดนโยบายนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล



### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ในเวลาราชการตั้งแต่ 08.30 น. - 16.30 น. เป็นเวลาปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ต้องมีความพร้อมในการทำงานทุกฝ่ายงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องทำหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ สื่อสารหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจได้ง่าย

2. ในวันทำการช่วงเวลาพักเที่ยงจัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนสับเปลี่ยนกันพักเที่ยง เพื่อที่จะได้มีเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการช่วงตอนกลางวัน จัดมุมพักผ่อนสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการโดยเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอโดยมีหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิวต่าง ๆ ให้ประชาชนได้อ่าน พร้อมทั้งโทรทัศน์และน้ำดื่มเย็น ๆ ไว้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ในอนาคตควรทำการศึกษา วิจัยถึงแนวทางการพัฒนารอบด้านแบบองค์รวม รวมทั้งปัญหา และอุปสรรคของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ในเชิงลึกตามกรอบและงบประมาณของ อบต.ที่มีอยู่

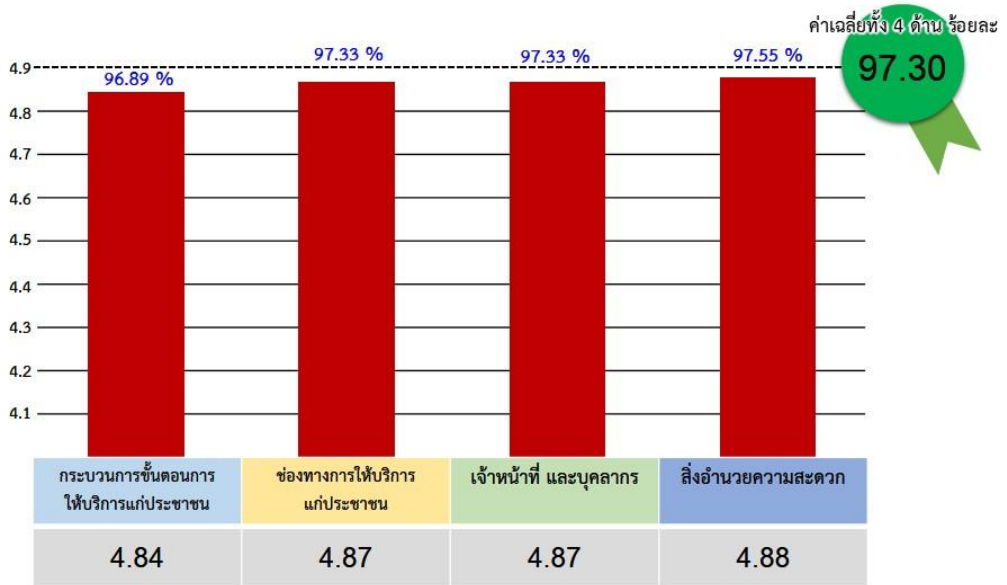




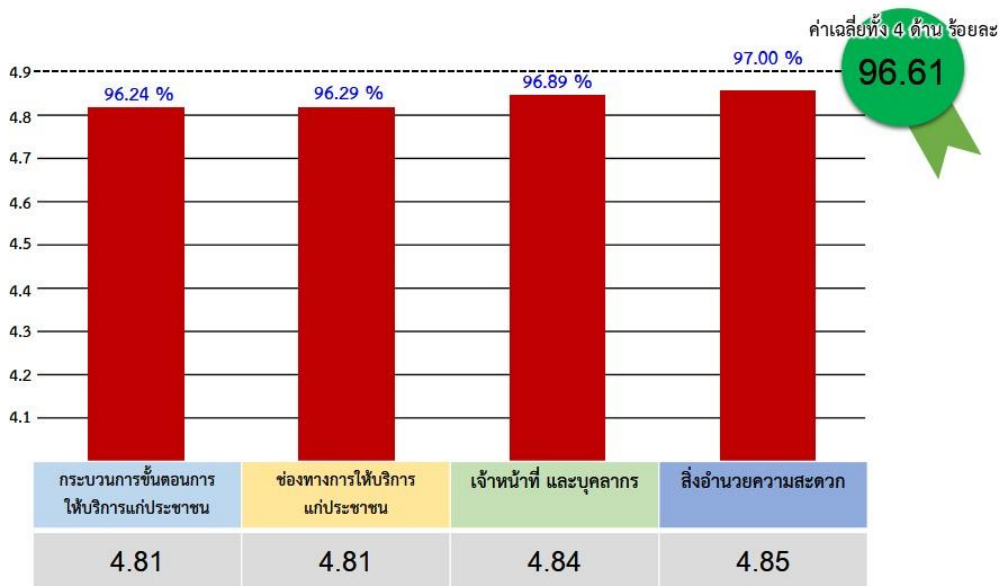
## ภาคผนวก

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร ปีงบประมาณ 2561

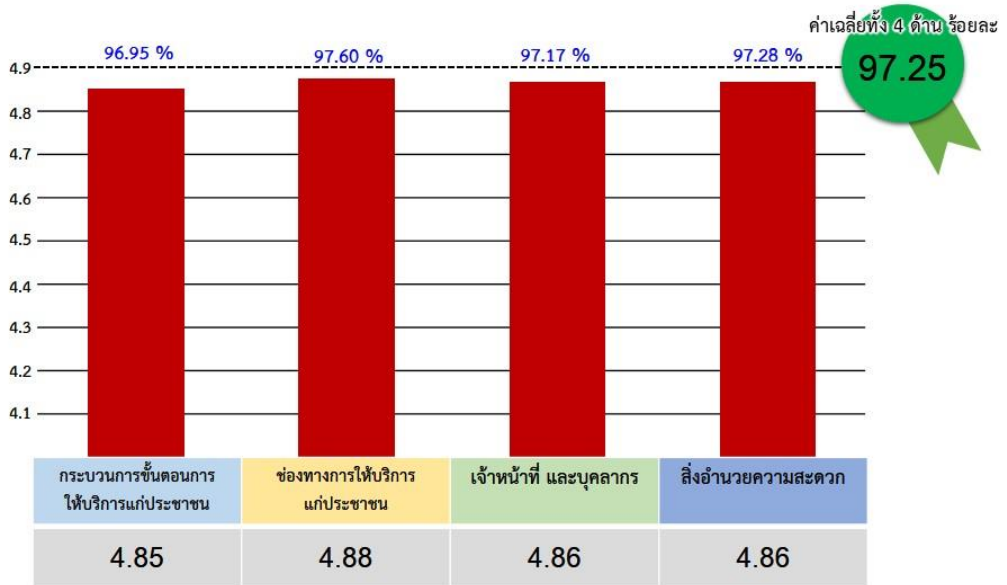
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ประจำปี พ.ศ.2561



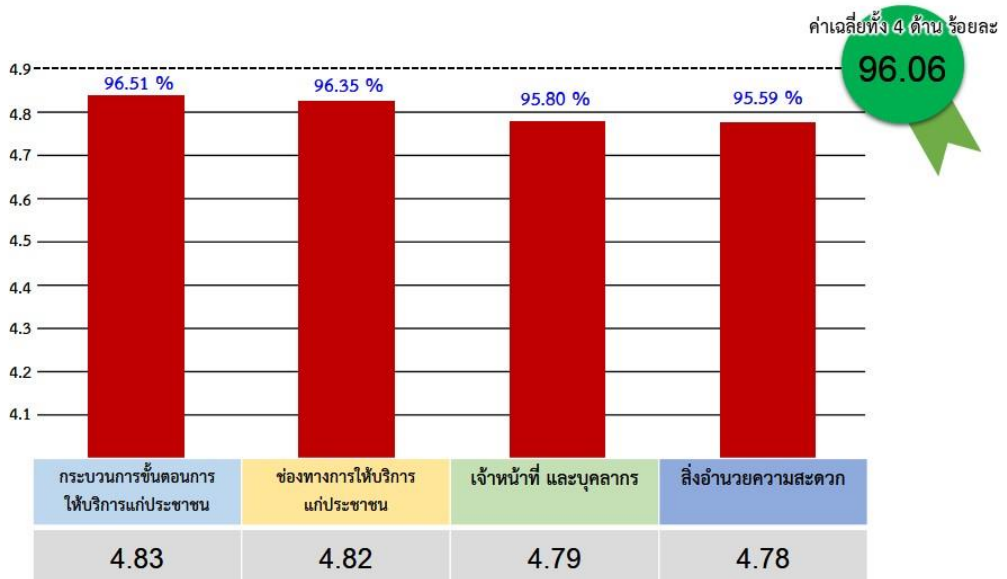
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานด้านการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2561



ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานด้านจัดเก็บรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2561



ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี พ.ศ. 2561





ประมวลภาพกิจกรรม ปี 2561 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร





## แบบสอบถาม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** ขอความกรุณากรอกข้อมูลหลังคำถาม ที่สอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1.1 ท่านอยู่ในพื้นที่บริการของ อบต./เทศบาล.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

1.2 เพศ ชาย คน หญิง คน

1.3 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี คน 20-25 ปี คน

26-30 ปี คน 36-45 ปี ขึ้นไป คน

46-50 ปี คน 51 ปีขึ้นไป คน

1.4 สถานภาพสมรส

โสด คน สมรส คน

หย่าร้าง คน อื่นๆ โปรดระบุ

1.5 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าประถมศึกษา คน ประถมศึกษา คน

มัธยมศึกษา คน อนุปริญญา หรือเทียบเท่า คน

ปริญญาตรี คน สูงกว่าปริญญาตรี คน

อื่นๆโปรดระบุ คน

1.6 อาชีพ

ราชการ / รัฐวิสาหกิจ คน พนักงานบริษัท คน

รับจ้าง คน เกษตรกร คน

ไม่ได้ทำงาน คน อื่นๆ โปรดระบุ คน

1.7 รายได้ต่อปี (โดยประมาณ)

ต่ำกว่า 10,000 บาท คน 10,000 – 50,000 คน

50,001 – 100,000 คน มากกว่า 100,000 คน

### ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของอบต./เทศบาล

2.1 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้รับการให้บริการจาก อบต./เทศบาลของท่านมากน้อย (2.1)

1 ครั้ง 2 -5 ครั้ง

6-10 ครั้ง มากกว่า 10 ครั้ง

2.2 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการให้บริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลของท่านอะไรบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.1)



- การชำระภาษีบำรุงท้องที่
- การชำระภาษีโรงเรือน
- การชำระภาษีป้าย และทะเบียนการค้า
- การขอการรับรองแบบก่อสร้างอาคาร หรือบ้านพักอาศัย
- การส่งเสริมการประกอบอาชีพต่างๆ
- การดูแล และส่งเสริมทางด้านสุขภาพ และอนามัย
- การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม
- การได้รับน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
- การศึกษาของเด็ก และเยาวชน
- การบำรุง และรักษาความสะอาดของเส้นทางคมนาคมของหมู่บ้าน
- การจัดงบประมาณถนนหนทางในหมู่บ้าน
- การกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- การจัดให้มี และบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างในหมู่บ้าน
- การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- การจัดให้มี และบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา และสวนสาธารณะ
- กิจกรรมบำรุงรักษาศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น
- การป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน
- การยืมโต๊ะ เก้าอี้ และเต็นท์ สำหรับจัดงานต่างๆ
- อื่นๆ โปรดระบุ

2.3 อบต./เทศบาล ของท่านมีการให้บริการล่วงหน้าเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยง หรือบริการเคลื่อนที่ (2.2)

มี

ไม่มี

2.4 อบต./เทศบาล ของท่านมีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) (2.2)

มี

ไม่มี

2.5 ในรอบปีที่ผ่านมา อบต./เทศบาล ของท่านได้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- เอกสาร
- แผ่นพับ
- จดหมายข่าว
- แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ติดประกาศต่างๆ



- เว็บไซต์
- การจัดทำสปอร์ตโฆษณา
- การจัดทำโลโก้
- การจัดทำนิทรรศการ
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อวิทยุ
- การจัดงานแถลงข่าว
- การจัดทำสื่อเผยแพร่

2.6 อบต./เทศบาล ของท่าน มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
(2.3-2)

- การจัดให้มีผู้รับความคิดเห็น
- การจัดทำมีสายด่วน
- การจัดทำมีตู้ไปรษณีย์รับเรื่องจากประชาชน
- การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชน
- การจัดสัมมนาวิชาการต่างๆ
- การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
- การจัดทำมีศูนย์ข้อมูล / ห้องสมุด
- จัดทำเว็บไซต์ซึ่งมีช่องทางสื่อสารกับประชาชน

2.7 อบต./เทศบาล ของท่านมีการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบบริหารหรือไม่ (2.3-3)

มี

ไม่มี

2.8 อบต./เทศบาล ของท่านมีที่ปรึกษาจากประชาชนทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการหรือไม่ (2.3-4)

มี

ไม่มี

2.9 อบต./เทศบาล ของท่านมีระบบการตรวจสอบจากภาคประชาชนหรือไม่ (2.3-5)

มี

ไม่มี

2.10 อบต./เทศบาล ของท่านมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-1)

- มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
- มีอินเทอร์เน็ต
- ไม่มี

2.11 อบต./เทศบาล ของท่านมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อต่างๆอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
(2.4-2)

- แผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปี
- เอกสารงบประมาณประจำปี
- แผนการจัดหาพัสดุ
- ผลการจัดซื้อจัดจ้าง
- รายงานทางการเงิน
- รายงานการประชุมสภาท้องถิ่น
- รายงานการประชุมคณะผู้บริหารท้องถิ่น
- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี

2.12 อบต./เทศบาล ของท่าน มีการวางระบบการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินหรือไม่ อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-3)

- มีการวางแผน
- มีการวางระบบ และมีการดำเนินงาน
- ไม่มี

2.13 อบต./เทศบาล ของท่านมีการส่งเสริม หรือสนับสนุนกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (2.4-4)

- มีการประชาสัมพันธ์กำหนดวัน เวลาที่ตรวจรับงานจ้างเหมา ก่อสร้างให้ประชาชนรับทราบ
- มีการแต่งตั้งประชาชนเข้าร่วมในการจัดซื้อ / จัดจ้าง โดยผ่านประชาคม
- หน่วยตรวจสอบของจังหวัด / อำเภอดำเนินการตรวจสอบบัญชี รายงานทางการเงินและการทุจริต

ของอบต./เทศบาล ของท่านในปีงบประมาณ 2550 และไม่พบการปฏิบัติที่ผิดระเบียบ

- มีการจัดจ้างทำเอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อประเภทอื่นๆ เพื่อประชาสัมพันธ์รายละเอียดโครงการ และราคากลางในการจัดซื้อ / จัดจ้าง
- มีการประชาสัมพันธ์รายรับ รายจ่ายให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุ หรืออินเทอร์เน็ต
- มีการประกาศสอบราคา ประกวราคาทางอินเทอร์เน็ต
- มีการเผยแพร่ข่าวสาร การสอบราคา ประกวราคาทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์
- มีป้ายประกาศรับแจ้งข่าวสารการทุจริต
- มีการพัฒนาจิตสำนึก และจรรยาบรรณให้กับเจ้าหน้าที่
- มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภาท้องถิ่นทางสื่อต่างๆ

## ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต./เทศบาล

คำชี้แจง ขอความอนุเคราะห์ที่ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับบริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี / ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ</b>						
1. การให้บริการแบบเป็นระบบ และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก						
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน						
3. ในขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการมีเอกสาร / บ้าย หรือ บุคลากรให้คำแนะนำอย่างชัดเจนอย่างง่ายดาย						
4. แบบฟอร์มต่างๆมีความสะดวกและเข้าใจง่ายในการกรอกข้อมูล						
5. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างโปร่งใสและยุติธรรม						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ใช้บริการ</b>						
6. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร						
7. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและบริการอย่างรวดเร็ว						
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่และเต็มใจบริการ						
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
10. เจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการมีจำนวนเพียงพอ						
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ						
12. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ / น่าเชื่อถือ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี / ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
13. เอกสาร แผ่นพับ และการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆทันต่อเหตุการณ์						
14. การติดต่อสอบถามเรื่องการขอรับบริการ ทำได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต หรือไปรษณีย์						
15. สิ่งของและอุปกรณ์ที่มาขอรับบริการ (เช่น เต็นท์ โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ) มีจำนวนเพียงพอ และคุณภาพดี						
16. จัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอ หรือ ข้อ เรียกร้องของประชาชน เช่น กล้องรับฟังความ คิดเห็น หรือโทรศัพท์						
17. สถานที่ทำการของ องค์การบริหารส่วน ตำบล/เทศบาลในการบริการสะอาด บรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี						
18. โต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอรับบริการมีจำนวน เพียงพอต่อผู้มาติดต่อ						
19. จัดหนังสือ หนังสือพิมพ์ หรือแผ่นพับ บริการให้ประชาชนขณะนั่งรอรับบริการ						
20. มีปากกา ดินสอ สำหรับกรอกข้อมูลใน การรับบริการเพียงพอ						
21. มีน้ำดื่มให้บริการแก่ประชาชนที่มารับ บริการ						
22. มีการบริการถ่ายเอกสารที่สะดวกรวดเร็ว และไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือคิดในราคายุติธรรม						
23. มีการให้บริการเขียนคำร้อง หรือกรอก ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อที่ไม่รู้หนังสือ หรือผู้พิการ						
24. การจัดบริการที่เสร็จสิ้น ณ จุดบริการ นั้นๆ (แบบเบ็ดเสร็จ) สำหรับงานที่มีความ เชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือ หลายหน่วยงาน						
25. มีการให้บริการล่วงหน้าทำการ หรือช่วง พักเที่ยง หรือบริการเคลื่อนที่ (2.2)						

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี / ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
26. มีการให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) (2.2)						
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>						
27. ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับจากการให้บริการ โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไข						
28. ได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้องตามความต้องการ						
29. การให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบล/เทศบาลช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
30. การให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบล/เทศบาลทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น						

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

1. “จุดเด่น” ของการบริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบล/เทศบาลที่ท่านประทับใจ

คือ.....  
 .....  
 .....

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการบริการ

คือ.....  
 .....  
 .....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คือ.....  
 .....  
 .....