

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันพัฒนาการของการขอความต่องการใช้บริการสาธารณะของประชาชนถือเป็นจุดเริ่มต้นของบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความต้องการเหล่านี้ย่อมเป็นกรอบแนวทางในการกำหนดนโยบายการพัฒนาและโครงการต่างๆ ที่จะนำไปสู่การจัดสินค้า บริการ สาธารณะตามที่ประชาชนคาดหวัง ซึ่งการปกครองท้องถิ่นถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสมดุลเชิงอำนาจ เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น โดยที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจเหล่านี้เพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตของตนตามสมควร อันจะนำไปสู่การเพิ่มความมั่นคงและปลอดภัยของชีวิต ถ้ารักษาความหลากหลายในมิติทางสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมคุณค่าของความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชนท้องถิ่นในระยะยาว (วีระศักดิ์ เครือเทพ หน้า 16-17)

ทั้งนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้ดูแลและให้ความช่วยเหลือในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าวนี้ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยดังกล่าวทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเดินไปตามทิศทางที่กฎหมายได้กำหนดไว้ หรืออาจจะมองได้ว่าเป็นการถูกบังคับให้ต้องเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการท้องถิ่นใหม่ พร้อมทั้งต้องปรับปรุงองค์กรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว (ปริญญา สร้อยทอง) ซึ่งเป็นภารกิจที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในหมวดที่ 3 การบริหารราชการ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ตามมาตราที่ 9 (3) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการตามเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด ทั้งนี้จากข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง
2. เทศบาล 2,472 แห่ง

เทศบาลนคร 30 แห่ง

เทศบาลเมือง 195 แห่ง

เทศบาลตำบล 2,247 แห่ง

3. องค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง

4. องค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) 2 แห่ง

รวมทั้งสิ้น 7,850 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2563 รวบรวมโดย : กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น 2 กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับหน่วยงานประเภทอื่นๆ ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร อำเภอมะนัง จังหวัดพิษณุโลก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่อยู่และมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดหน่วยงานหนึ่ง เพราะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่ให้บริการงานกิจกรรมสาธารณะ และมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดในการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อีกทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามา มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตลอดจนการเปิดโอกาสและการรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนอีกด้วย เพราะประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งประชาชนเป็นผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ เป็นผู้เสียภาษีต่างๆ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเก็บรวบรวมมาเพื่อใช้ประโยชน์ พัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า อีกทั้งประชาชนยังเป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์หรือผลกระทบ จากการกระทำหรือไม่กระทำ ดำเนินการหรือไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

ซึ่งตามประกาศ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่ ก.จ.จ., ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด คัดเลือกขึ้นตามบัญชีไว้ตามข้อ 1.4 เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งปีงบประมาณ

ที่ขอรับการประเมินผล โดยที่เมื่อ ก.จ.จ., ก.ท.จ. หรือ ก.อบต. จังหวัด ได้พิจารณาความเห็นชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีคุณสมบัติถูกต้อง และได้รับผลการประเมินคะแนนรวมทั้ง 4 ด้าน นำผลคะแนนไปใช้เป็นสัดส่วน 10 คะแนน เพื่อรับประโยชน์ตอบแทนอื่น (โบนัส) จาก 100 คะแนน เป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของการขอรับการประเมินเพื่อรับประโยชน์ตอบแทนอื่น (โบนัส) ปี 2565 (ทุกด้านไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60)

ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ในการเข้ารับงานบริการกิจกรรมสาธารณะด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการประเมินและการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ เกี่ยวกับลักษณะงานของการให้บริการด้านต่างๆ เช่น ด้านปกครอง ด้านทะเบียน ด้านโยธา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านเทศกิจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข เป็นต้น

ก็ขอมุ่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการด้วยความเชื่อมั่นว่าเป็นการบริการที่ดี มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สนองความต้องการและความคาดหวัง อีกทั้งคุณภาพของการบริการ ยังเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานและการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### **จุดมุ่งหมายของการศึกษา**

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

## ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีหน้าที่และภารกิจที่สนองต่อความระดับความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาประเมินระดับความพึงพอใจในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกซึ่งมีพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 14 หมู่บ้าน

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 14 หมู่บ้าน จำนวน 8,055 คน

### 3. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้ ในช่วงเวลาปัจจุบันยังพบผู้ติดเชื้อรายใหม่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 หรือ Covid-19 คณะผู้ประเมินฯ จึงขอปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค โดยวิธีเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยวิธีการเก็บสำรวจ รวบรวมข้อมูล การใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Qr Code) เพื่อสะดวกรวดเร็วในการเก็บสำรวจ และรวบรวมข้อมูล และเป็นการรักษามาตรการ และเพื่อความปลอดภัยทั้งผู้ประเมินฯ และผู้ให้ข้อมูล

### 4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

- 4.1.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 4.1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 4.1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4.1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

4.2.1 งานด้านสวัสดิการและพัฒนาสังคม

4.2.2 งานด้านรายได้และภาษี

4.2.3 งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

4.2.4 งานด้านการศึกษา

4.2.5 งานด้านการจัดเก็บขยะ

### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

**การประเมิน** หมายถึง กระบวนการวัดผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติจริงเพื่อเอาผลนั้นไปเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ อันจะทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานนั้นบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**ระดับความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการงานต่างๆ โดยวัดจากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์** หมายถึง งานบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ที่มีปัจจัยประกอบด้วยด้านคุณภาพการให้บริการ และงานบริการกิจกรรมสาธารณะ ต่อประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**การบริการสาธารณะ** หมายถึง บริการสาธารณะบางอย่างที่รัฐมอบหมายให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจัดทำเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น

**องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)** หมายถึง การลดปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างตัวเรากับบุคคลอื่น หรือลดการแพร่ระบาดของเชื้อที่ติดต่อทางละอองฝอยหรือการสัมผัส

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก คือ

1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับที่สูง

1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับที่สูง

1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับที่สูง

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับที่สูง

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก คือ

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการกิจกรรมสาธารณะงานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับที่สูง

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการกิจกรรมสาธารณะงานด้านรายได้และภาษี อยู่ในระดับที่สูง

2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในบริการกิจกรรมสาธารณะงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับที่สูง

2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในบริการกิจกรรมสาธารณะงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับที่สูง

2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในบริการกิจกรรมสาธารณะงานด้านการจัดเก็บขยะ อยู่ในระดับที่สูง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
2. สามารถนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผู้ประเมินได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานและสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์
2. แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. บทบาทหน้าที่และโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ทฤษฎีการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาท อำนาจหน้าที่และภารกิจหลากหลาย ดังนั้นการดำเนินงานและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นต้องมีทิศทางทางดำเนินงานที่มีแนวทางการบริหารการจัดการที่ชัดเจนแน่นอน มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริหารงาน การดำเนินงานตามภารกิจ และมีตัวชี้วัดผลสำเร็จของการบริหารงานและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถบริหารงานให้เป็นไปในลักษณะดังกล่าวได้นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีแผนพัฒนาที่มาจากปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ดังนั้นจึงต้องทราบข้อมูลพื้นฐานและสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น และบทบาทหน้าที่และโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำมาศึกษาและใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ และนำผลการประเมินมาศึกษาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานและการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อมูลพื้นฐานและสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก



ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์

**วิสัยทัศน์** “วัดจันทร์ตำบลน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม ก้าวนำเศรษฐกิจ เพื่อชีวิตยั่งยืน”

#### ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ตั้งอยู่บนฝั่งตะวันตกของแม่น้ำน่าน ในหมู่ที่ 8 ถนนประชาอุทิศ ตำบลวัดจันทร์ อำเภอ เมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ห่างจาก ตัวจังหวัดและ อำเภอ ประมาณ 5 กิโลเมตร มีพื้นที่การปกครอง 11.26 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 7,038 ไร่

#### สภาพภูมิประเทศ

พื้นที่ในเขตตำบลวัดจันทร์ เป็นที่ราบ ลุ่มเหมาะกับการเพาะปลูกข้าว หรือพืชไร่ แต่เนื่องจากอยู่ใกล้เขตเมือง จึงมีการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์มาเป็นที่อยู่อาศัยมากขึ้น มีแม่น้ำไหลผ่าน มีระบบชลประทานผ่าน พื้นที่ในเขตตำบล

#### อาณาเขตติดต่อ

|             |           |                               |
|-------------|-----------|-------------------------------|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับ | ตำบลพลายชุมพล และตำบลบ้านคลอง |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับ | ตำบลบึงพระ และตำบลท่าโพธิ์    |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | ตำบลในเมือง เทศบาลนครพิษณุโลก |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับ | ตำบลท่าทอง                    |



### อาชีพของประชากร

อาชีพของราษฎรในเขตตำบลวัดจันทร์ ส่วนใหญ่มีอาชีพในภาคบริการ หรือรับจ้าง เนื่องจากมีโรงงานอุตสาหกรรม และหมู่บ้าน จัดสรรตั้งอยู่หลายแห่ง รองลงมาคืออาชีพ ค้าขาย รับราชการและเกษตรกรรมตามลำดับ

### จำนวนประชากร

จำนวนประชากรทั้งหมด 8,184 คน แยกเป็น

ชาย จำนวน 3,839 คน

หญิง จำนวน 4,345 คน

ความหนาแน่นเฉลี่ย 726.80 คน/ตารางกิโลเมตร

### เขตการปกครอง

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน   | จำนวนประชากร |       |       | จำนวน<br>ครัวเรือน |
|---------|----------------|--------------|-------|-------|--------------------|
|         |                | ชาย          | หญิง  | รวม   |                    |
| 2       | บ้านวัดจันทร์  | 693          | 830   | 1,523 | 629                |
| 4       | บ้านวัดจันทร์  | 900          | 1,038 | 1,938 | 1,099              |
| 7       | บ้านดอน        | 1,027        | 1,151 | 2,178 | 1,236              |
| 8       | บ้านนาโพธิ์แดง | 270          | 299   | 569   | 188                |

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน         | จำนวนประชากร |       |       | จำนวนครัวเรือน |
|---------|----------------------|--------------|-------|-------|----------------|
|         |                      | ชาย          | หญิง  | รวม   |                |
| 9       | บ้านวัดจันทร์        | 135          | 121   | 256   | 77             |
| 10      | บ้านวัดจันทร์ตะวันตก | 814          | 906   | 1,720 | 867            |
|         | รวม                  | 3,839        | 4,345 | 8,184 | 4,096          |

#### สถาบันและองค์กรทางศาสนา

|           |       |   |      |
|-----------|-------|---|------|
| วัด       | จำนวน | 6 | แห่ง |
| คริสตจักร | จำนวน | 1 | แห่ง |

#### สถาบันทางการศึกษา

|                                |       |   |      |
|--------------------------------|-------|---|------|
| ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน | จำนวน | 1 | แห่ง |
| ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน          | จำนวน | 1 | แห่ง |

#### การสาธารณสุข

|                             |   |      |
|-----------------------------|---|------|
| โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล | 1 | แห่ง |
| ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน   | 6 | แห่ง |
| รถกู้ชีพ กู้ภัย             | 1 | คัน  |
| รถยนต์บรรทุกขยะ แบบอัดท้าย  | 1 | คัน  |

#### การคมนาคมในชุมชน

ถนนทางหลวง มีทั้งสิ้น 1 สาย ได้แก่

- ถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 117 (พิษณุโลก – นครสวรรค์)

ถนนทางหลวงชนบท มีทั้งสิ้น 2 สาย ได้แก่

- ถนนลาดยางทางเข้าสวนเกษตรกฤษสิริ
- ถนนลาดยางสายทุ่งทะเลแก้ว

ถนน อบต. มีทั้งสิ้น 137 สาย แยกเป็น

- ถนนคอนกรีต จำนวน 97 สาย
- ถนนลาดยาง จำนวน 4 สาย
- ถนนลูกรัง/ถนนหินคลุก จำนวน 36 สาย

## แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดหลักของการกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นหลักการที่ใช้ในการจัดระเบียบการปกครองของประเทศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐบาลจะต้องกระจายอำนาจการบริหารการพัฒนาจากส่วนกลางไปสู่ประชาชน คือการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจ จากภาครัฐส่วนกลาง ให้แก่ องค์กรท้องถิ่น จึงถือได้ว่าเป็นแนวคิดที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการให้ความหมายของแนวคิดหลักการกระจายอำนาจ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการกระจายอำนาจมากยิ่งขึ้น (โกวิทย์ พวงงาม 2553) ได้ให้ความหมาย รวบรวมและสรุปแนวคิดไว้ดังนี้

1. **แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ** การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (Decentralize) ให้เหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐเพิ่มขึ้น และแตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นการกระจายจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นในสิ่งต่อไปนี้

1. หน้าที่ เป็นการกระจายหน้าที่ ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่น ให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง
2. อำนาจการตัดสินใจ เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ
3. ทรัพยากรการบริหาร เป็นการกระจายบุคลากร งบประมาณเทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น
4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจหน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนร่วมกันรับผิดชอบ

5. ความพร้อม เป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

ลิขิต ธีรเวคิน กล่าวไว้ว่าการกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญทั้งในทางการเมืองและสังคม โดยสรุปได้ 2 ประเด็นใหญ่ ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของการปกครองแบบประชาธิปไตย เนื่องด้วยประชาธิปไตยต้องประกอบด้วยโครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติและโครงสร้างส่วนฐาน คือ ระดับท้องถิ่น การปกครองตนเองในรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง คือ รากแก้ว เป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคม ในด้านการพัฒนา โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็จะต้องมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ กล่าวถึง การกระจายอำนาจเป็นเรื่องที่ส่วนกลางยินยอมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเอง กล่าวคือ ประชาชนมีอำนาจในการกำหนดผู้บริหารของท้องถิ่นโดยตรง โดยผ่านกระบวนการเลือกตั้ง และผู้บริหาร ท้องถิ่นจะมีหน้าที่ในการนำเสนอปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้สภาท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณากลับกรองเพื่อเลือกทางเลือกในการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด ภายใต้กระบวนการนี้ประชาชนจะเป็นผู้มีอำนาจในการควบคุม กำกับ และตรวจสอบผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง ด้วยเหตุนี้การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสที่จะได้รับบริการจากผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนจะถูกตรวจสอบจากประชาชนอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น การกระจายอำนาจทางการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นกลไกที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเป็นการฝึกประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในคุณค่าของระบอบประชาธิปไตยอย่างดีที่สุด เพราะเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวประชาชน สามารถสัมผัสได้โดยตรง และเป็นกลไกที่ส่งเสริมให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพราะอนาคตของผู้บริหารขึ้นอยู่กับความพอใจของประชาชนโดยตรง จึงเห็นได้ว่าการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงส่งเสริมให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งการเมือง เศรษฐกิจและสังคม

เห็นได้ว่าการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) มีความสำคัญต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือเป็นรากแก้วในการพัฒนาระบบการเมืองการปกครอง และเป็นกลไกในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งภายใต้กระบวนการนี้ประชาชนจะเป็นผู้ใช้อำนาจอธิปไตย คือ มีอำนาจในการควบคุม กำกับ และตรวจสอบผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจและสังคมมีความเข้มแข็ง อันเป็นการแสดงถึงการปกครองตนเองได้อย่างยั่งยืน

### 3. ความหมายของการกระจายอำนาจ

การให้ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “การกระจายอำนาจ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

คิสิน กุศลานุกาพ และ สุรเชษฐ์ ชิระมณี ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การกระจายหน้าที่และอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่หน่วยงานระดับรองๆ ลงไป

เสนห์ จัยโต และคณะ แสดงทัศนะว่า การกระจายอำนาจคือ การที่รัฐบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ซึ่งอำนาจในการดำเนินการและการบังคับบัญชาเป็นเรื่องของหน่วยการปกครองที่จะทำหน้าที่ปกครองตนเอง รัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ตรวจตราและควบคุมดูแลให้ท้องถิ่นดำเนินการไปตามตัวบทกฎหมาย และให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้

จรรยา สุภาพ และชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้แสดงทัศนะที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการกระจายอำนาจไว้ว่า เป็นวิธีการที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่น ที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางได้จัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง โดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการให้อำนาจที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญๆ เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นโดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชาเพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางเท่านั้น

รวมถึงการมีนักคิดอีกหลายท่านที่มีความเห็นคล้ายคลึงกันเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ อาทิเช่น ธเนศน์ เจริญเมือง, วิทยากร เชียงกุล, เดโช สอนานนท์ และสยาม คำปรีดา ได้นิยามไปในทำนองเดียวกันว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การบริหารจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้มีอำนาจดำเนินกิจการภายในอาณาเขตของตน ด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น หรือองค์การนั่นเอง โดยราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่ควบคุม แต่ไม่ได้เข้าไปยังระดับบัญชาสั่งการ

นอกจากนี้ ดิน ปรัชญพฤทธิ ได้ให้นิยามคำว่า การกระจายอำนาจในศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ หมายถึง การขยายและมอบหมายให้หน่วยที่เล็กลงไปเป็นผู้ดำเนินงานหรือตัดสินใจแทนสำนักงานใหญ่ การกระจายอำนาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ลดความแออัดของงานที่สำนักงานใหญ่ หรือ Decentralization หมายถึง การที่สำนักงานใหญ่มอบหมายงานให้หน่วยงานย่อยเป็นผู้ดำเนินงานหรือตัดสินใจแทน แต่อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายยังอยู่ที่สำนักงานใหญ่
2. การที่การดำเนินงานหรือการตัดสินใจตกเป็นของหน่วยงานย่อย หรือ Devolution ซึ่งหมายถึง การที่หน่วยงานย่อยสามารถตัดสินใจดำเนินงานได้เอง โดยไม่ต้องขออนุญาตหรือถูกหักท้วงจากสำนักงานใหญ่

ปริญญา สร้อยทอง ได้สรุปความหมายของการกระจายอำนาจไว้แตกต่างกันซึ่งสามารถสรุปความหมาย การกระจายอำนาจ ว่าหมายถึง การกระจายอำนาจในการปกครองประเทศจากส่วนกลางบางส่วนให้แก่ท้องถิ่น เพื่อบริหารกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ มีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว โดยผู้แทนจะมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้สรุปความหมายของการกระจายอำนาจไว้เป็นตาราง ดังต่อไปนี้

**ตารางความหมายของการกระจายอำนาจ**

| <b>การกระจายอำนาจ</b>            |  |   |
|----------------------------------|--|---|
| <b>ผู้นิยาม<br/>ชื่อ-นามสกุล</b> | <b>คำนิยาม</b>   | <b>แหล่งที่มา</b>                       |
| ชูวงศ์ ฉายะบุตร                  | การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการต่างๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ โดยที่ประชาชนจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว   | ชูวงศ์ ฉายะบุตร<br>2539<br>หน้า 21      |
| เสน่ห์ จุ้ยโต<br>และคณะ          | การที่รัฐบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ซึ่งอำนาจในการดำเนินการและการบังคับบัญชาเป็นเรื่องของหน่วยการปกครองที่จะทำหน้าที่ปกครองตนเอง รัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ตรวจตราและควบคุมดูแลให้ท้องถิ่นดำเนินการไปตามตัวบทกฎหมาย และให้<br>ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้                            | เสน่ห์ จุ้ยโต และ<br>คณะ 2530<br>หน้า 8 |
| โกวิทย์ พวงงาม                   | หลักการที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ให้ไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยอิสระตามสมควร เป็นการมอบอำนาจทั้งในด้านการเมืองและการบริหาร เป็นเรื่องที่ต้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย้องถิ่นของตนเอง | โกวิทย์ พวงงาม<br>2543<br>หน้า 29       |
| อุทัย หิรัณโต                    | การที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจบริหารให้แก่หน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินการภายในอาณาเขตของตนโดยปราศจากการแทรกแซง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งที่อำนาจอิสระที่จะดำเนินการ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง   | อุทัย หิรัณโต<br>2523<br>หน้า 14        |
| Brian C. Smith                   | การที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลางยินยอมกระจายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ  | Brian C. Smith,<br>1985 : p. 1          |

| การกระจายอำนาจ                               |  |  |
|--|--|--|
| ผู้นิยาม<br>ชื่อ-นามสกุล                     | คำนิยาม  | แหล่งที่มา   |
|  | ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ โดยให้ท้องถิ่นมีหน่วยงานที่เป็นของตนเองทำหน้าที่ในการบริหารงานหรือดำเนินงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ   |  |
| มหาวิทยาลัยสุโขทัย<br>ธรรมาธิราช             | การกระจายอำนาจเป็นหลักการใช้อำนาจบริหารที่กำหนดให้รัฐบาลในส่วนกลาง ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารประเทศ มอบอำนาจหรือคืนอำนาจบางประการให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการบริหารกิจการท้องถิ่นของตนเอง ทั้งนี้ ประชาชนในท้องถิ่นจะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นเข้ามาเพื่อใช้อำนาจดังกล่าวนี้แทนประชาชนและดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของชุมชนท้องถิ่นนั้นอย่างเป็นอิสระ โดยไม่ถูกแทรกแซงจากรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลตามความจำเป็น | มหาวิทยาลัยสุโขทัย<br>ธรรมาธิราช<br>2551 หน้า 32         |
| กระมล ทองธรรมชาติ<br>และไพบุลย์<br>ช่างเรียน | การที่รัฐบาลในส่วนกลางยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการต่างๆ ให้แก่ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองโดยประชาชนจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดำเนินการ การบริหารงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามหลักการนี้ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระอย่างเต็มที่ในการดำเนินงาน  | กระมล<br>ทองธรรมชาติ<br>ไพบุลย์ ช่างเรียน<br>2533 หน้า 5 |

(ปริญา สร้อยทอง สรุปความหมายของการกระจายอำนาจ)

#### 4. วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ

ปรัชญา เวสารัชช์ ให้ความเห็นว่า การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการในการบริหารการจัดการ และให้บริการแก่ประชาชน 2) ประสิทธิภาพของการทำงานและ 3) ช่วยพัฒนาบรรยากาศการทำงานของข้าราชการ และพนักงานให้มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ การกระจายอำนาจควรเป็นไปภายใต้หลักการดังต่อไปนี้

1. ให้มีการกระจายอำนาจ วินิจฉัย สั่งการ และการบริการลงไปยังหน่วยงานรับผิดชอบบริการใกล้ชิดประชาชนให้มากที่สุด
2. ผู้รับมอบอำนาจต้องมีความพร้อมในการรับหน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจที่มากขึ้น โดยผู้กระจายอำนาจต้องให้ความสนับสนุนอย่างเพียงพอ
3. ต้องสร้างดุลยภาพระหว่างหน้าที่ความรับผิดชอบกับอำนาจหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น
4. การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรยากาศของการทำงานและก่อประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมส่วนรวม
5. การกระจายอำนาจต้องเป็นไปโดยมีเป้าหมายชัดเจนที่ประเมินได้ และต้องมีการเตรียมขั้นตอนให้เป็นระบบเพียงพอก่อนดำเนินการ

#### 5. ลักษณะและหลักการกระจายอำนาจ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ธเนศวร์ เจริญเมือง และสันสิทธิ์ ชวลิตธำรง มีมุมมองเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจปกครองว่า มีลักษณะสำคัญคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

1. มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายกำหนดเท่านั้น
2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้ปกครองท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร คือ มีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการได้เอง ด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ของตนเอง

4. มีงบประมาณและรายได้เป็นของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจปกครองนั้น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกต่างหากจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นของท้องถิ่นของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้องมีเจ้าหน้าที่อื่นเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้ขึ้นในกระทรวง ทบวงในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นนั่นเอง

## 6. ประโยชน์ของการกระจายอำนาจ

ลิขิต วีระเวดิน ได้จำแนกประโยชน์ของการกระจายอำนาจไว้ 3 ประการ คือ

1. เพื่อระบายความมั่งคั่งของบริการสาธารณะต่างๆ ที่รวมอยู่หรือเป็นภารกิจของรัฐบาลกลางเกินไปให้ท้องถิ่นรับผิดชอบ เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางนั่นเอง
2. เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการที่ได้ปฏิบัติในท้องถิ่น และเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานในท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อกระจายการพัฒนาออกไปสู่ท้องถิ่นต่างๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อาทิ การจ่ายเงินอุดหนุนเป็นการสมทบเพื่อช่วยร่วมพัฒนาท้องถิ่นให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

ส่วน ชูวงศ์ ฉายะบุตร กล่าวว่า การจัดระเบียบการบริหารตามหลักการกระจายอำนาจปกครองมีประโยชน์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำให้มีการสนองความต้องการของแต่ละท้องถิ่นได้ดีขึ้น
2. เป็นการแบ่งเบาภาระของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง
3. ทำให้ประชาชนมีความสนใจ รู้จักรับผิดชอบในการปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง เป็นการส่งเสริมและพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นตามระบอบประชาธิปไตย

โดยสรุปแล้ว การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่ประชาชนในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพ ที่กฎหมายให้อำนาจไว้ และสามารถใช้อำนาจในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ที่สามารถตอบสนองหลักการกระจายอำนาจตามระบอบประชาธิปไตย ที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องตอบสนองต่อหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น

### การปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย หลักการสำคัญในการจัดระเบียบการปกครองของประเทศที่มีอุดมการณ์ของระบอบประชาธิปไตย คือการกระจายอำนาจการปกครอง ซึ่งการกระจายอำนาจดังกล่าวนี้รัฐบาลทุกประเทศจะต้องจัดให้มี และส่งเสริมรูปแบบการปกครองตนเองของราษฎรขึ้นในท้องถิ่นต่างๆ ให้สมบูรณ์ที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองระดับพื้นฐานที่จะฝึกฝนให้พลเมืองเกิดความรู้สึกเข้าใจในกลไก และกระบวนการทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง และเพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางมาปฏิบัติจัดทำเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและถูกเป้าหมาย

หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารนั้น อาจเป็นไปได้ว่าการบริหารงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นจะสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ยิ่งไปกว่านั้น ยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการต่างๆ ทุกประเทศพยายามที่จะพัฒนาเศรษฐกิจสังคมให้เจริญขึ้นทุกวิถีทาง ประกอบกับจำนวนพลเมืองก็เพิ่มมากขึ้น ปัญหาและความต้องการต่างๆก็เพิ่มทวีความซับซ้อนมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น โดยการจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น เพื่อให้เกิดการดำเนินการต่างๆ ในท้องถิ่นขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน รัฐบาลกลางซึ่งเป็นศูนย์กลางของอำนาจในการบริหารประเทศยังคงมีอำนาจในการตรวจสอบขีดความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งว่าหน่วยงานปกครองท้องถิ่นสามารถที่จะรับภาระในการให้บริการแก่ประชาชนได้เพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอรัฐบาลกลางก็จะให้การอุดหนุนช่วยเหลือ เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นสามารถพัฒนาจนเป็นที่พึงของประชาชน

ในท้องถิ่นนั้นๆได้ (ประหยัด หงษ์ทองคำ, 2526 อ้างใน เอี่ยมพร ทองกระจาย, 2546, หน้า 13) ในส่วนของการปกครองส่วนท้องถิ่นผู้วิจัยจะขอกล่าวถึง ความหมาย วัตถุประสงค์ องค์ประกอบ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่ของ อบต.

### ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

การนิยามความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น นักวิชาการทั้งต่างประเทศและ นักวิชาการไทยที่เน้นการศึกษาเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ให้ความหมายการปกครอง ส่วนท้องถิ่นแตกต่างกันไป ซึ่งความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ คือการ ปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกลางได้มอบ หรือกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการบริหารท้องถิ่นของตนเองอย่างมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติ หน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ แต่อำนาจบางส่วน รัฐบาลกลางยังคงสงวนไว้ไว้เพื่อการตัดสินใจ (John J Clarke,1957, William A. Robson, 1953, วรรณ เจริญศรีพงษ์, 2542, ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526, ดำรง ลัทธพิพัฒน์, 2526, อุทัย หิรัญโต, 2526, บุญอริ ยีหมะ, 2551)(ดูตัวอย่างการให้ความหมายของนักวิชาการ ในตาราง 3)

### ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

| การปกครองส่วนท้องถิ่น    |  |                                 |
|--------------------------|--|---------------------------------|
| ผู้นิยาม<br>ชื่อ-นามสกุล | คำนิยาม  | แหล่งที่มา                      |
| John J. Clarke           | การปกครองของประเทศหรือรัฐที่มีหน้าที่และ ความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ ประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และ หน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความ ดูแลของรัฐบาลกลาง | John J Clarke,1957, p.1         |
| William A. Robson        | การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจ อิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบ กระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ                                     | William A. Robson, 1953, p. 574 |

| ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อ) |  |                                    |
|-------------------------------------|--|------------------------------------|
| ผู้นิยาม<br>ชื่อ-นามสกุล            | คำนิยาม  | แหล่งที่มา                         |
| วรรณา เจียมศรีพงษ์                  | การที่รัฐบาลในส่วนกลางยินยอมที่จะมอบหรือกระจายอำนาจบางส่วนหรือทั้งหมดของตนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการบริหารท้องถิ่นของตนเอง เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว สะดวกและมีประสิทธิภาพโดยใช้งบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง แต่รัฐบาลในส่วนกลางยังอาจสงวนอำนาจบางอย่างในการตัดสินใจ | วรรณา เจียมศรีพงษ์, 2542, หน้า 15  |
| ประทาน คงฤทธิศึกษากร                | ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์กรทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้   | ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526, หน้า 8 |
| ดำรง ลัทธิพิพัฒน์                   | กระบวนการปกครองตนเองโดยประชาชนในหน่วยชุมชนหรือหน่วยการปกครองต่างๆ ที่มีอยู่ทั่วไปตามพื้นที่ของประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นหน่วยรัฐบาลท้องถิ่น   | ดำรง ลัทธิพิพัฒน์, 2526, หน้า 121  |
| อุทัย หิรัญโต                       | การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ และผลประโยชน์ของท้องถิ่น หรือผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง   | อุทัย หิรัญโต, 2526, หน้า 4        |

### ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อ)

| ผู้นิยาม<br>ชื่อ-นามสกุล | คำนิยาม   | แหล่งที่มา                      |
|--------------------------|---|---------------------------------|
| บุญขันธ์ ยี่หะมะ         | การปกครองของชุมชนหนึ่งๆ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษีและรายได้ในรูปแบบต่างๆ ภายในท้องถิ่น เพื่อใช้ในการดำเนินงาน วนส่วนสมาชิกท้องถิ่นและผู้บริหารจะมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่ หรือบุคคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นเอง | บุญขันธ์ ยี่หะมะ, 2521, หน้า 14 |

(ปริญญา สร้อยทอง สรุปความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น)

### วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองของรัฐไม่ว่ารัฐใดและยุคสมัยใดย่อมมีวัตถุประสงค์อยู่ 2 ประการคือ เพื่อความมั่นคงของบ้านเมือง และความผาสุกของประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นวัตถุประสงค์ที่ยิ่งใหญ่ทุกประเทศจะมีวิธีดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวทุกวิธีทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ารัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเองแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะช่วยให้รัฐบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น กล่าวโดยทั่วไป ประเทศที่จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นมักมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายคล้ายคลึงกัน คือ

1. เพื่อประสิทธิภาพในการบริหาร การกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นรับผิดชอบปกครองตนเอง ซึ่งในทางปฏิบัติย่อมจะดำเนินการสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงตามเป้าหมาย กล่าวคือ รัฐในปัจจุบันมีขนาดใหญ่ถ้าให้รัฐบาลส่วนกลางเป็นผู้จัดทำบริการต่างๆ ทั้งหมด ย่อมทำให้เกิดความล่าช้า และบางครั้ง

การจัดทำบริการหรือการตัดสินใจปัญหา ยังอาจไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนก็ได้ (อุทัย หิรัญโต, 2526, หน้า 10 และวรรณา เจียมศรีพงษ์, 2542, หน้า 17)

2. เพื่อประหยัด ท้องถิ่นแต่ละแห่งย่อมมีความแตกต่างกันตามสภาพภูมิศาสตร์ และจำนวนประชากร จึงเป็นเหตุให้สภาพความเป็นอยู่และรายได้แตกต่างกัน เพื่อให้การปกครองของรัฐสามารถจัดการบริหารอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาคกัน จึงได้มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น และมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น และเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง ทำให้ประหยัดเงินของรัฐบาลกลางที่จะต้องใช้จ่ายให้แก่ท้องถิ่นทั่วประเทศ (อุทัย หิรัญโต, 2526, หน้า 10-11)

3. เพื่อเป็นโรงเรียนฝึกหัดการปกครองให้แก่ประชาชน ทั้งนี้เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปิดโอกาสให้ประชาชนใช้สิทธิเสรีภาพในการปกครองตนเอง ซึ่งในทางปฏิบัติการปกครองท้องถิ่นเกือบทุกรูปแบบจะมีการเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ หรือฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นก็จะได้ใช้ความรู้ ความสามารถ บริหารงานท้องถิ่น ซึ่งเป็นการฝึกหัดให้เรียนรู้การปกครองทั้งการปกครองท้องถิ่นและการปกครองในระดับชาติ (อุทัย หิรัญโต, 2526, หน้า 11)

4. เพื่อแบ่งเบาภาระงานของรัฐบาลกลาง กล่าวคือ ในปัจจุบันภารกิจของรัฐบาลมีอยู่มากมาย และนับวันจะเพิ่มพูนมากขึ้นตามความเจริญของบ้านเมือง รัฐบาลกลางจึงไม่สามารถจัดทำบริการต่างๆ สนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องกระจายอำนาจโดยจัดตั้งหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เพื่อให้จัดทำบริการต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง และรัฐบาลกลางจะมีหน้าที่เพียงการควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น (วรรณา เจียมศรีพงษ์, 2542, หน้า 19, อุทัย หิรัญโต, 2526, หน้า 11)

## องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบประกอบด้วยกลุ่มบุคคล 3 กลุ่มหลักที่ทำหน้าที่ตามภารกิจหรือขอบเขตอำนาจของตนที่ถูกระบุไว้เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ คือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบัญญัติและแก้ไขกฎหมายของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการพิจารณาให้ความเห็นชอบหรืออนุมัติงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเสนอโดยฝ่ายบริหาร ก่อนที่ฝ่ายบริหารจะสามารถนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นด้านต่างๆ ตลอดจนควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2. ฝ่ายบริหาร คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานของท้องถิ่น ในรูปของการกำหนดนโยบาย การกำหนดแผนงาน การคิดค้นโครงการ การจัดทำงานงบประมาณ ตลอดจนควบคุมดูแลฝ่ายปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหรือข้าราชการท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายแผนงาน หรือโครงการที่ฝ่ายบริหารคิดค้นและนำเสนอให้กับประชาชนได้รับทราบมาแล้ว โดยเฉพาะในช่วงหาเสียงเลือกตั้ง

3. ฝ่ายปฏิบัติงาน คือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ในลักษณะที่เป็นงานประจำในแต่ละวัน มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายแผนงาน โครงการต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา กลุ่มบุคคลฝ่ายปฏิบัติงานถือเป็นข้าราชการประจำของท้องถิ่น ที่มาจากการสอบคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ (บุญอริ ยีหมะ, 2551, หน้า 18-19)

### ประเภทของ อบต.

ปัจจุบันมีการแก้ไขประเภทของ อบต.แบ่งเป็น 3 ขนาด คือ

1. อบต.ขนาดใหญ่
2. อบต.ขนาดกลาง
3. อบต.ขนาดเล็ก

แต่เดิมนั้น อบต. แบ่งออกตามลำดับได้เป็น 5 ประเภทและมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ ประจำปี 2543 ดังนี้

- อบต. ชั้นที่ 1 จำนวน อบต. 74 แห่ง
- อบต. ชั้นที่ 2 จำนวน อบต. 78 แห่ง
- อบต. ชั้นที่ 3 จำนวน อบต. 205 แห่ง
- อบต. ชั้นที่ 4 จำนวน อบต. 844 แห่ง
- อบต. ชั้นที่ 5 จำนวน อบต. 5196 แห่ง

อบต. ชั้นที่ 5 จัดตั้งใหม่ (14 ธันวาคม 2542) จำนวน อบต. 349 แห่ง รวม อบต. ทั่วประเทศทั้งสิ้นจำนวน 6,746 แห่ง

### ระดับชั้นและเกณฑ์การแบ่งระดับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนระดับตำบล หมู่บ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

ก่อนที่จะมีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้นนั้น มีองค์การบริหารส่วนตำบลประมาณ 6,500 แห่ง (ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2550) โดยมีการแบ่งระดับออกเป็น 5 ชั้น ตามระดับของรายได้ ดังนี้

- (1) อบต. ชั้น 1 รายได้ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป
- (2) อบต. ชั้น 2 รายได้ระหว่าง 12 – 20 ล้านบาท
- (3) อบต. ชั้น 3 รายได้ระหว่าง 6 – 12 ล้านบาท
- (4) อบต. ชั้น 4 รายได้ไม่เกิน 6 ล้านบาท
- (5) อบต. ชั้น 5 รายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท

ต่อมา เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ได้มีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการ ส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น จึงมีจำนวน องค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 6,725 แห่งและมีการเปลี่ยนแปลงการแบ่งกลุ่ม อบต. เป็น 3 ขนาด คือ

- 1) อบต.ขนาดใหญ่ (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 1 เดิม)
- 2) อบต.ขนาดกลาง (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 2 และ อบต. ชั้น 3 เดิม)
- 3) อบต.ขนาดเล็ก (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 4 และ อบต. ชั้น 5 เดิม)

โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้แบ่งขนาด อบต. มี 5 เกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

- 1) เกณฑ์ระดับรายได้
  - (1) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนสูงกว่า 20 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดใหญ่
  - (2) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดกลาง
  - (3) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดเล็ก
- 2) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านค่าใช้จ่ายบุคลากร
- 3) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจและสังคม
  - (1) จำนวนพื้นที่
  - (2) จำนวนประชากร
  - (3) จำนวนโครงสร้างพื้นฐาน
  - (4) จำนวนโรงพยาบาล
  - (5) จำนวนตลาดสด
  - (6) จำนวนโรงงานนิคมอุตสาหกรรม
  - (7) จำนวนโรงเรียน

- (8) จำนวนศูนย์พัฒนาเด็ก
- (9) จำนวนโรงแรม
- (10) จำนวนศาสนสถาน
- (11) จำนวนสถานพยาบาล
- (12) จำนวนศูนย์การค้า
- (13) การประกาศให้ อบต. เป็นเขตควบคุมอาคาร
- (14) การประกาศให้ใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

- (15) จำนวนวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (16) จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล
- (17) จำนวนโครงสร้างส่วนราชการ
- (18) จำนวนหน่วยกิจการพาณิชย์

#### 4) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

- (1) ประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บรายได้
- (2) ประสิทธิภาพด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณ
- (3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลดำเนินงานบุคคล
- (4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการบริการ

#### 5) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล

- (1) หลักนิติธรรม
- (2) หลักคุณธรรม
- (3) หลักความโปร่งใส
- (4) การมีส่วนร่วมของประชาชน
- (5) หลักความรับผิดชอบ
- (6) ความคุ้มค่า

## อำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ของ อบต. แยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้ง อบต. และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเลือกตั้ง อบต.

อบต. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม :  
กิจการสาธารณะที่ อบต. มีอำนาจหน้าที่จัดทำสามารถจำแนกได้ 2 ประเภทคือ

1. กิจการที่ อบต. มีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. ดังนี้

- (1) จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสำคัญ

2. กิจการที่ อบต. อาจจัดทำในเขต อบต. ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีการบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ อบต. ดังกล่าวข้างต้น ไม่ตัดอำนาจของกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือหน่วยงานของรัฐในการเข้าไปดำเนินการใดๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในตำบล แต่จะต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้า และนำความเห็นของ อบต. เกี่ยวกับกิจการดังกล่าวไปประกอบการพิจารณาดำเนินงานด้วย

อำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. สถาตำบล และ อบต. พ.ศ. 2537 แล้ว อบต. ยังมีอำนาจหน้าที่เพิ่มเติมในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ตามมาตรา 16 แห่ง พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
- (5) การสาธารณสุขูปการ
- (6) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา

- (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมการกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนกิจสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่นๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและการสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

## การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต.

ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อ จัดจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยงานนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

## สำนักปลัด

หน้าที่ของสำนักงานปลัด

1. งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานสารบรรณ
- งานตรวจสอบภายใน
- งานบริหารงานบุคคล
- งานอำนวยความสะดวกและข้อมูลข่าวสาร
- งานประชาสัมพันธ์
- งานอาคารสถานที่
- งานรักษาความสงบเรียบร้อย
- งานสนับสนุนและบริการประชาชนงานรัฐพิธี
- งานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุมสภา
- รายงานการประชุมสภา
- งานประชุมคณะกรรมการสามัญและวิสามัญประจำสภา
- งานการประชุมพลังมวลชนอื่นๆ
- งานอำนวยความสะดวกและประสานราชการ
- งานติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมสภา
- งานเลือกตั้งสมาชิกสภา.
- งานข้อมูลเลือกตั้ง
- งานชุมชนสัมพันธ์
- งานส่งเสริมและสนับสนุนความรู้และวิชาการแก่สมาชิกสภา
- งานคุ้มครองและบำรุงรักษาทรัพย์สินของทางราชการและสถานที่สาธารณะ
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

2. งานนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานนโยบายและแผนพัฒนา
- งานวิชาการ
- งานงบประมาณ
- งานข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- งานประชาสัมพันธ์ขององค์กร
- งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์
- งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณ
- งานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล
- งานประสานโครงการฝึกอบรม
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

3. งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานกฎหมายและคดี
- งานนิติกรรมและสัญญาต่างๆ ที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย
- งานการดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง
- งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์
- งานระเบียบการคลัง
- งานวินิจฉัยปัญหากฎหมาย
- งานข้อบัญญัติและระเบียบ
- งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่เยาวชน
- งานสอบสวนตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยข้าราชการ
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานอำนวยการ
- งานป้องกันสาธารณภัย
- งานช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎรผู้ประสบภัย
- งานกู้ภัย
- งานช่วยเหลือและให้บริหารประชาชนในกิจการสาธารณประโยชน์

- งานวิเคราะห์และจัดทำรายงานสภาพปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

5. งานกิจการสภา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุมสภา
- รายงานการประชุมสภา
- งานประชุมคณะกรรมการสามัญและวิสามัญประจำสภา
- งานติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมสภา
- งานเลือกตั้งเกี่ยวกับสภา
- งานส่งเสริมและสนับสนุนความรู้และวิชาการแก่สมาชิกสภา
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

6. งานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานสำรวจแหล่งท่องเที่ยว
- งานส่งเสริมและสนับสนุนกิจการท่องเที่ยว
- งานปรับปรุงบูรณะและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- งานบริการที่พักชั่วคราวสำหรับนักท่องเที่ยว
- งานจัดตั้งและให้บริการข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว
- งานจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือและบริการนักท่องเที่ยว
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

7. งานสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานสวัสดิการสังคม
- งานสังคมสงเคราะห์
- งานพัฒนาชุมชน
- งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
- งานพัฒนาสตรีและเยาวชน
- งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน
- งานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## กองคลัง

อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนการคลังมีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับจ่ายเงินทุกประเภท งานเกี่ยวกับ การเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงินรวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่างๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษีและนำส่งเงิน รายงานเงินคงเหลือประจำวัน การรับและจ่ายขาดเงินสะสม การยืมเงินทศรองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

1. งานการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้
  - งานรับเงินและเบิกจ่ายเงิน
  - งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
  - งานเก็บรักษาเงิน
  - งานรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้งงบประมาณรายรับรายจ่ายประจำปี
  - งานตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับการเงิน
  - งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย
2. งานบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้
  - งานการบัญชี
  - งานทะเบียนคุมการเบิกจ่ายเงิน
  - งานงบการเงินและงบทดลอง
  - งานรายงานแสดงฐานะทางการเงินและบัญชี
  - งานรายงานทางการเงิน บัญชีทั่วไปของส่วนราชการและบัญชีรายได้แผ่นดิน
  - งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย
3. งานพัฒนาจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้
  - งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่าและรายได้อื่นๆ
  - งานพัฒนาปรับปรุงรายได้งานควบคุมกิจการค้าและค่าประกัน
  - งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้

- งานออกหมายเรียกและหนังสือเชิญพบกิจการค้า
- งานตรวจสอบและประเมินภาษี
- งานการนำส่งเงินรายได้
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

#### 4. งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
- งานพัสดุ (การจัดหา จัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย การเก็บรักษา การซ่อมแซม และการบำรุงรักษา)
- งานการจัดทำบัญชีและทะเบียนพัสดุ
- งานการเก็บเอกสารสำคัญหลักฐานรวมถึงเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับพัสดุ
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

#### กองสาธารณสุข

ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมโรค การสุขาภิบาลอื่นๆ ตามแผนการสาธารณสุขและข้อบังคับ การวางแผนการสาธารณสุข การประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข งานเฝ้าระวังโรค การเผยแพร่ฝึกอบรม การให้สุขศึกษา การจัดทำงบประมาณตามแผนงานสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณสุข การควบคุมการฆ่าสัตว์ จำหน่ายเนื้อสัตว์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 ด้าน คือ

#### งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานสุขาภิบาลทั่วไป
- งานสุขาภิบาลโรงงาน
- งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ
- งานอาชีวอนามัย

#### งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานอนามัยชุมชน
- งานสาธารณสุขมูลฐาน
- งานสุขศึกษา

- งานควบคุมมาตรฐานอาหารและน้ำ
- งานป้องกันยาเสพติด

งานรักษาความสะอาด มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานควบคุมสิ่งปฏิกูล
- งานรักษาความสะอาดและขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
- งานกำจัดมูลฝอยและน้ำเสีย

งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานส่งเสริมและเผยแพร่
- งานควบคุมมลพิษ
- งานศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- งานติดตามตรวจสอบ

งานควบคุมโรค มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานการเฝ้าระวัง
- งานระบาดวิทยา
- งานโรคติดต่อและสัตว์นำโรค
- งานโรคเอดส์

งานบริการสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานรักษาและพยาบาล
- งานชั้นสูตรสาธารณสุข
- งานเภสัชกรรม
- งานทันตกรรม
- งานสัตวแพทย์และกิจการโรงฆ่าสัตว์

นอกจากนี้กฎหมายได้กำหนดให้ผู้ที่ประกอบกิจการในลักษณะที่เป็น “การค้า” จะต้องมาขออนุญาต หรือต้องแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. กิจการเก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยที่ทำเป็นธุรกิจ หรือได้รับประโยชน์ตอบแทน เช่น รถดูดส้วม รถรับจ้าง เก็บขนมูลฝอย
2. กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น การเลี้ยงสัตว์ การผลิตอาหารหรือเครื่องดื่ม อยู่ซ่อมรถ บั๊มน้ำมันร้านเสริมสวย-แต่งผม ร้านคาราโอเกะ ร้านรับซื้อของเก่า ร้านถ่ายเอกสาร หอพัก บ้านเช่า ห้องเช่า กิจการซัก อบ รีด การผลิต-การซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า โกดังเก็บสินค้า เป็นต้น
3. การจัดตั้งตลาด เปลี่ยนแปลง ขยายหรือลดขนาดตลาด
4. สถานที่จำหน่ายอาหาร เช่น ร้านก๋วยเตี๋ยว ร้านขายข้าวแกง ภัตตาคาร สวนอาหาร ร้านอาหารตามสั่งสถานที่สะสมอาหาร เช่น ร้านขายของชำที่จำหน่ายอาหารเครื่องดื่ม มินิมาร์ท ซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น
5. การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ เช่น หาบเร่ แผงลอย

เพื่อเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย ผู้ที่ประกอบกิจการดังกล่าวจึงต้องขออนุญาตหรือแจ้งการประกอบกิจการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและและป้องกันปัญหาด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม อันอาจเกิดขึ้นจากการประกอบกิจการ ดังกล่าว

### กองการศึกษา

ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับงานจัดการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ของท้องถิ่น งานสันทนากการ งานการศึกษา งานศิลปวัฒนธรรม งานส่งเสริมและสนับสนุนการกีฬาและนันทนาการ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 งาน คือ

1. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้
  - งานส่งเสริมและสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
  - งานส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
  - งานสนับสนุนกิจการศาสนา
  - งานสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น
  - งานสันทนากการ
  - งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## 2. งานกิจการโรงเรียน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานจัดการศึกษา พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- งานประสานและสนับสนุนโรงเรียนประถมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- งานจัดกิจกรรมเด็กและเยาวชน
- งานห้องสมุด และเครือข่ายทางการศึกษา
- งานเทคโนโลยีทางการศึกษา
- งานส่งเสริม สนับสนุน เสนอแนะ และการเผยแพร่เกี่ยวกับการศึกษา
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### กองโยธา

ส่วนโยธา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบการจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบ กฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงาน การก่อสร้าง และซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรม เครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุมการบำรุงรักษา เครื่องจักรและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีส่วนราชการภายใน ส่วนโยธา ประกอบด้วย

1. งานควบคุมอาคารและผังเมือง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติหน้าที่ของงานสถาปัตยกรรม งานผังเมือง

#### 1.1 งานสถาปัตยกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานออกแบบ เขียนแบบทางด้านสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์
- (2) งานวางโครงการ จัดทำผัง และควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- (3) งานให้คำปรึกษาแนะนำด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- (4) งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างด้านสถาปัตยกรรม ตามกฎหมาย
- (5) งานควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม
- (6) งานออกรายการทางสถาปัตยกรรม

- (7) งานสำรวจข้อมูลเพื่อออกแบบสถาปัตยกรรม
- (8) งานวิเคราะห์ วิจัย ทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- (9) งานประมาณราคาค่าก่อสร้างทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ และงานด้านศิลปกรรมต่างๆ
- (10) งานให้บริการด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ และงานด้านศิลปกรรมต่างๆ
- (11) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

## 1.2 งานผังเมือง มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดทำผังเมืองรวม
- (2) งานจัดทำผังเมืองเฉพาะ
- (3) งานพัฒนาและปรับปรุงชุมชนแออัด
- (4) งานควบคุมแนวเขตถนน ทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์
- (5) งานสำรวจรวบรวมข้อมูลทางด้านผังเมือง
- (6) งานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางบก ทางน้ำ
- (7) งานตรวจสอบโครงการพัฒนาผังเมือง
- (8) งานให้คำปรึกษาด้านผังเมือง
- (9) งานให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม
- (10) งานควบคุมให้ปฏิบัติตามผังเมืองรวม
- (11) งานวิเคราะห์วิจัยงานผังเมือง
- (12) งานวิเคราะห์วิจัยด้านสิ่งแวดล้อม
- (13) งานเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน
- (14) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

## 2. งานก่อสร้าง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิศวกรรม

### 2.1 งานวิศวกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) ออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม
- (2) งานวางโครงการและการก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม
- (3) งานให้คำปรึกษาแนะนำและบริการเกี่ยวกับงานทางด้านวิศวกรรม
- (4) งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารทางด้านวิศวกรรม

- (5) งานออกแบบรายการรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม
- (6) งานสำรวจหาข้อมูลรายละเอียดเพื่อคำนวณ ออกแบบกำหนดรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม
- (7) งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัยทางด้านวิศวกรรม
- (8) งานประมาณราคาค่าก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม
- (9) งานควบคุมการก่อสร้างในสาขาวิศวกรรม
- (10) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. งานประสานสาธารณูปโภค มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติในหน้าที่ของงานสวนสาธารณะ งานสาธารณูปโภค งานจัดสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักรกล

#### 3.1 งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สวนหย่อม ฯลฯ
- (2) งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (3) งานดูแล บำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่างๆ
- (4) งานจัดทำ ดูแลรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้ต่างๆ
- (5) งานประดับ ตกแต่งสถานที่อาคารเกี่ยวกับการใช้พันธุ์ไม้ต่างๆ
- (6) งานให้คำปรึกษาแนะนำเผยแพร่ทางด้านภูมิสถาปัตยกรรม
- (7) งานประมาณราคาด้านภูมิสถาปัตยกรรม
- (8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 3.2 งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อนและสิ่งติดตั้งอื่นฯลฯ
- (2) งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง
- (3) งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า
- (4) งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่
- (5) งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ
- (6) งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง
- (7) งานควบคุมพัสดุ งานด้านโยธา
- (8) งานประมาณราคา งานซ่อมบำรุงรักษา
- (9) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3.3 งานจัดสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานออกแบบ จัดสถานที่ ติดตั้งไฟฟ้า ทั้งงานรัฐพิธี ประเพณี และงานอื่นๆ
- (2) งานประมาณการ
- (3) งานจัดสถานที่เนื่องในงานรัฐพิธี ประเพณี และงานอื่นๆ
- (4) งานเก็บรักษาวัสดุ อุปกรณ์เกี่ยวกับการจัดสถานที่
- (5) งานสำรวจออกแบบและคำนวณอุปกรณ์ไฟฟ้า
- (6) งานควบคุมการก่อสร้างในกานติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า
- (7) งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตเทศบาล
- (8) งานให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้า
- (9) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3.4 งานศูนย์เครื่องจักรกล มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานควบคุมการใช้ยานพาหนะและเครื่องจักรกล
- (2) งานตรวจสอบ ซ่อม บำรุงรักษายานพาหนะและเครื่องจักรกล
- (3) งานพัสดุ ด้านอะไหล่และอุปกรณ์ยานพาหนะและเครื่องจักรกล
- (4) งานควบคุมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น
- (5) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### 4. งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของกองหรือฝ่ายและงานดังต่อไปนี้

- (1) งานสารบรรณ
- (2) งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและ

อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

- (3) งานตรวจสอบแสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ
- (4) งานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- (5) งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- (6) งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่นๆ
- (7) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น อบต.

เพื่อใช้บังคับในเขต อบต. ได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือเมื่อมีกฎหมายกำหนดให้ อบต. ออกข้อบัญญัติในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

ร่างข้อบัญญัติ อบต. จะเสนอได้โดยนายก อบต. หรือ สมาชิกสภา อบต. หรือราษฎรในเขต อบต. ตามกฎหมายว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2526, หน้า 74 อ้างใน สิรินาถ คงเจริญหลาย, 2543, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสิ่งแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น รู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ

ยุคล ทองตัน (2529) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความประทับใจ ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำมา ซึ่งการตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, อ้างใน ทรงพล เสวยงคะ, 2541 หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่า ซึ่งเกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก

วีรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สิรินาด คงเจริญหลาย (2543, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรู้สึกพอใจ ภูมิใจ และสมหวังในสิ่งที่ได้รับ โดยสามารถสังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

สมบัติ ยรรยง (2533) กล่าวถึง ปฏิบัติทางอารมณ์ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการทำงานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลหรือต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Shelly อ้างโดย ปรภายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะทีวิชัย (2531) กล่าวว่าแนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีกระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจมีด้วยกัน 4 ประการ คือ

สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ

สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบการกิจกรรม

ขณะที่ ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

#### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหารูปแบบที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชารีณี (2553) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีหนึ่งของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

### **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐมีหลักและแนวทาง (ภัทรชัย, 2535 อ้างจาก Millett, 1954) ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานในบริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงต่อความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือการให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการและดูแลอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

### **ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction)**

เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน (ภัทรชัย, 2535 อ้างจาก Millett, 1954) คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

### คุณภาพการบริการ

มิติของคุณภาพการบริการ (สาโรจน์, 2543) สามารถสรุปได้ 5 มิติดังนี้

1. ความมีรูปลักษณะ (Tangible) การสนับสนุนในรูปแบบของความสะดวก สบายทางร่างกาย อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุด้านการสื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) กำลังความสามารถที่จะให้บริการตามที่ปรารถนาในเรื่องความมีอิสระ ความถูกต้อง และความคงเส้นคงวา
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว
4. ความมั่นคง (Assurance) ความรู้ของพนักงาน ความสุภาพ และกำลังความสามารถที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ และความมั่นใจ
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ข้อกำหนดในการดูแลลูกค้า ความเอาใจใส่ของพนักงานต่อลูกค้า

### พื้นฐานของความพอใจ

พื้นฐานของความพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประการของความพอใจ (Aday and Anderson อ้างอิงใน สุรจิต, 2543)

1. ความพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการเมื่อมีความต้องการบริการนั้น และความสะดวกสบาย
2. ความพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แบ่งเป็นลูกค้าได้รับการทุกประเภทตามความต้องการ ความสนใจที่มีต่อลูกค้า และการติดตามผลของการให้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้แก่ ท่าทาง และการแสดงออกภายนอก อธิษาศัยที่ดี
4. ความพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
6. ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

จากความหมายของความพอใจพบว่า ความพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับกับความคาดหวังของเขา ถ้าสิ่งที่เขาได้รับไม่ถึงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ ลูกค้าย่อมไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่เขาได้รับมา มีค่าเท่ากับความคาดหวังของเขา ลูกค้าย่อมพอใจ (Satisfied) ถ้าสิ่งที่เขาได้รับมีมากกว่าความคาดหวังของเขา มากๆ ลูกค้าย่อมมีความพอใจหรือดีใจอย่างมาก (Highly Satisfied or Delighted)

## แนวคิด ทฤษฎีการประเมิน

การประเมินเป็นวิธีการศึกษาความจริงในด้านคุณค่า หรือค่าของข้อเท็จจริงในแง่ต่างๆ ภายใต้บริบททางสังคม ซึ่งคำว่า “การประเมิน” คือการศึกษาวิเคราะห์ปรัชญาที่อยู่เบื้องหลังการประเมินตามแนวคิดของนักทฤษฎีการประเมินคนสำคัญๆ ที่ใช้กันเป็นแบบอย่างของการประเมินในทุกวันนี้ ปรัชญาที่นักทฤษฎีการประเมินยึดเป็นหลักในการสร้างรูปแบบการประเมินสามารถมองได้ในหลายแง่มุม มุมหนึ่งของการมองอาจวิเคราะห์ได้จากการตอบคำถามเชิงปรัชญาของการประเมินซึ่งกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษารายละเอียดของการประเมินมีดังต่อไปนี้

ประเมิน นักทฤษฎีการประเมินมีความเชื่อร่วมกันอย่างหนึ่งว่า การประเมินเป็นกิจกรรมที่อยู่บนพื้นฐานของปรัชญาการเมืองแบบเสรีนิยม (liberalism) เพราะยึดหลักการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ที่ว่า ทุกสิ่งทุกอย่าง (ถ้าใช้แนวทางที่เหมาะสม) สามารถแตะต้อง และพัฒนาได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การประเมินเป็นสิ่งวิวัฒนาการมาจากมโนทัศน์เสรีประชาธิปไตย (liberal democracy) (House, 1978) เราจึงจัดการประเมินว่าเป็นกระบวนการสร้างสรรค์สังคมที่สอดคล้องกับแนวทางประชาธิปไตย

แม้ว่านักทฤษฎีการประเมินส่วนใหญ่จะยึดแนวทางเสรีนิยมร่วมกันแต่ความเชื่อใน “เป้าหมาย” ของการประเมินยังมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับข้อตกลงเบื้องต้นของการประเมินว่า นักทฤษฎีเหล่านั้นยึดถือในแนวไหน ซึ่งอาจจำแนกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1. **ประโยชน์นิยม (Utilitarianism)** นักทฤษฎีในแนวนี้นี้เชื่อว่าเป้าหมายของการประเมิน คือ การสร้างประโยชน์สุขแก่สังคม การประเมินจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อการประเมินนั้นเป็นประโยชน์หรือทำให้เกิดความผาสุกแก่มนุษย์และสังคม การประเมินจะมีคุณค่าสูงสุดเมื่อสามารถนำผลที่ได้ไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้เกี่ยวข้องจำนวนมากที่สุด นักทฤษฎีในแนวนี้นี้จึงเน้นการประเมินที่สามารถเสนอ สารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อระบบการบริหารงาน การวางแผน

การดำเนินโครงการ และการตัดสินใจในเชิงบริหาร โดยนักประเมินมีบทบาทในการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ทำการประเมินด้วยตนเอง แต่ให้เป็นดุลยพินิจของผู้ใช้สารสนเทศนั้นๆ เป็นผู้ชี้ขาดคุณค่าของสิ่งที่ทำการประเมิน นักทฤษฎีการประเมินที่สามารถจัดได้ว่ามีแนวความคิดแบบประเมินนิยม เช่น Tyler (1950), Provus (1971), Stufflebeam และคณะ (1971), Stake (1975), Patton (1980,1987) เป็นต้น

2. **พหุนิยม (Pluralism)** นักทฤษฎีในแนวนี้เชื่อว่าเป้าหมายของการประเมิน มี不只เพียงหนึ่งเดียว หรือเพื่อประโยชน์สุขแก่สังคมเพียงอย่างเดียว อาจสนองเป้าหมายอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย เช่น ทำการประเมินเพื่อแสดงกลไกแห่งอำนาจในการติดตาม ควบคุม ดูแลการดำเนินงานต่างๆ การประเมินเพื่อตัดสินคุณค่าที่แท้จริงของสิ่งที่ทำการประเมินตามความรู้และประสบการณ์ความเชื่อของนักประเมิน ซึ่งอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศก็ได้ เป็นต้น นักทฤษฎีในแนวนี้ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของอัสถัตติกญาณนิยม (intuitionism) ซึ่งเชื่อว่านักประเมิน คือ ผู้เชี่ยวชาญที่อุดมด้วยความรู้และประสบการณ์ ดังนั้นเป้าหมายของการประเมินที่สำคัญคือ การตัดสินคุณค่า ของสิ่งของหรือเหตุการณ์ที่ทำการประเมิน การประเมินจะเสร็จสิ้นลงอย่างสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อนักประเมินได้ตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมินแล้วตามความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญของตน ส่วนผลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่ ใช้ประโยชน์ได้เพียงใด นั้นถือว่าเป็นปัจเจกของ นักทฤษฎีกลุ่มนี้จึงเน้นการประเมินที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามความเชื่อและประสบการณ์ของผู้ประเมินเพื่อตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน ตามความเชี่ยวชาญของตน ในขณะที่เดียวกันก็พยายามสร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นเพื่อให้ผลเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้สารสนเทศ นักทฤษฎีการประเมินที่สามารถจัดได้ว่ามีแนวความคิดแบบพหุนิยม เช่น Scriven (1967), Stake (1967), Worthen และ Sanders (1973), Eisner (1975, 1979), Guba และ Lincoln (1981) เป็นต้น

การประเมินอย่างไรวินั้นนักทฤษฎีการประเมินค่อนข้างมีความเห็นสอดคล้องกันว่าการประเมินควรใช้วิธีที่น่าเชื่อถือและมีหลักฐานอ้างอิงได้ แต่วิธีการที่จะนำไปสู่ความจริงและกำหนดคุณค่าของความจริง ยังมีความหลากหลายอันเนื่องมาจากนักทฤษฎีการประเมินมีปรัชญาความเชื่อเกี่ยวกับความจริง และการกำหนดคุณค่าที่แตกต่างกันจึงนำเสนอวิธีการประเมินที่แตกต่างกันไป ซึ่งขอจำแนกเป็นวิธีการใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1. **อัตนัยนิยม (Subjectivism)** นักทฤษฎีการประเมินในแนวนี้มีมติความเชื่อว่าจิตไม่สามารถหยั่งรู้ได้อย่างแท้จริงว่าอะไรจริงอะไรเท็จ มีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่า การตัดสินว่าอะไรจริงหรือเท็จ มีคุณค่าหรือไม่ เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับจิตของผู้นั้นว่าจะมองความจริงหรือคุณค่าอย่างไร จึงไม่มีมาตรการที่แน่นอนในการกำหนดคุณค่าของสิ่งต่างๆ ในทางปฏิบัติ นักประเมินจึงควรกำหนดมาตรฐาน หรือเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าขึ้นมาเองด้วยเหตุและผล ส่วนจะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์และความสามารถในการปลูกฝังศรัทธาในตัวผู้ใช้สารสนเทศได้เพียงใด นักทฤษฎีกลุ่มนี้จึงนิยมทำการประเมินโดยเน้น วิธีการเชิงธรรมชาติ (naturalistic approach) ซึ่งอยู่บนหลักการของวิธีการดำเนินงานที่ยืดหยุ่น รวบรวมข้อมูลอย่างรอบด้านตามสภาพธรรมชาติและใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นเกณฑ์ในการสรุปผล นักทฤษฎีการประเมินที่สามารถจัดได้ว่านิยมวิธีประเมินแบบอัตนัยนิยม เช่น Stake (1975), Eisner (1975, 1979), Guba และ Lincoln (1981), Patton (1980, 1987) เป็นต้น

2. **ปรนัยนิยม (Objectivism)** นักทฤษฎีการประเมินในแนวนี้มีมติความเชื่อว่า มนุษย์เราสามารถรู้อะไรจริงหรือเท็จ มีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่า การตัดสินใจว่าอะไรจริงหรือเท็จ มีคุณค่าหรือไม่ เป็นสิ่งที่สามารถกำหนดเป็นมาตรการสากลได้เพราะความจริงเป็นสิ่งสากล ถ้านักประเมินมีความรอบรู้ ประสบการณ์และมีการฝึกฝนจนถึงขั้นมาตรฐานแล้วจะต้องเห็นความจริงและคุณค่าของความจริงเหมือนกันหมด แต่ที่ผลออกมามีความหลากหลายเนื่องจากนักประเมินบางคนยังไม่สามารถสร้างเครื่องมือที่มีคุณภาพและเข้าไม่ถึงศาสตร์อย่างแท้จริง นักทฤษฎีในกลุ่มนี้จึงทำการประเมินโดยเน้น วิธีการเชิงระบบ (systematic approach) มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างแน่ชัด ใช้เครื่องมือมาตรฐานในการเก็บรวบรวมข้อมูล พยายามควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนให้มากที่สุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลตามเกณฑ์มาตรฐานที่ประกาศไว้ล่วงหน้า นักทฤษฎีการประเมินที่สามารถจัดได้ว่านิยมวิธีประเมินแบบปรนัย เช่น Tyler (1950), Cronbach (1963, 1980, 1982), Rossi, Freeman และ Wright (1979), Levin (1983) เป็นต้น

การประเมินเป็นกระบวนการสร้างสรรค์สังคมที่สอดคล้องกับแนวทางประชาธิปไตย โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาและสร้างประโยชน์สุขแก่สังคม การประเมินเกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณค่าของสิ่งที่สนใจภายใต้บริบทของสังคมที่ทำการศึกษา สำหรับการเข้าถึงคุณค่าของสิ่งต่างๆ ภายใต้บริบทนั้นๆ ขึ้นอยู่กับระบบความเชื่อและประสบการณ์ของนักประเมินว่าต้องการใช้มาตรการ

ลักษณะใดทำการตัดสินคุณค่า ซึ่งนักประเมินต่างมีลักษณะที่แตกต่างกันจากความเชื่อในวิธี  
อัตรานัยนิยมจนถึงความเชื่อในวิธีปรนัยนิยม

### นิยามการประเมิน (Definitions of Evaluation)

1. การประเมิน = การวัด ถ้าใช้เทคนิคการวัดที่ดีย่อมจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการ  
การประเมินที่ถูกต้อง (Thorndike and Hagen, 1969)

2. การประเมิน = การวิจัยประยุกต์ การประเมินเป็นวิทยาศาสตร์ประยุกต์ที่ต้องใช้ระเบียบ  
วิธีทางวิทยาศาสตร์ การออกแบบ เครื่องมือ และการวิเคราะห์ (Rossi, 1972, 1982) ใช้หลักการ  
วิจัยมาใช้เป็นหลักในงานประเมิน

3. การประเมิน = การตรวจสอบความสอดคล้อง การประเมินความสำเร็จจากความ  
สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โครงการ 8 ปี ของ Tyler (1932-1940)

4. การประเมิน = การช่วยตัดสินใจ กระบวนการเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ  
ตัวอย่างแนวคิด เช่น Cronbach (1963) Alkin(1969) Stufflebeam และคณะ (1971) ข้อจำกัด  
ขาดความชัดเจนของเป้าหมายการประเมิน

5. การประเมิน = การบรรยายอย่างลุ่มลึก การบรรยายสิ่งที่มุ่งประเมินอย่างลึกซึ้ง  
รอบด้าน ผู้มีบทบาทด้านนี้คือ Stake (1967) ใช้การศึกษาเฉพาะกรณี (case study)

6. การประเมิน = การตัดสินคุณค่า เป้าหมายของการประเมินอยู่ที่การตัดสินคุณค่า  
ผู้มีบทบาทด้านนี้คือ Scriven (1967) Guba and Lincoln (1981) ผู้ประเมินมีความรู้ เชี่ยวชาญ  
ประสบการณ์

ดังนั้น การประเมิน คำนิยามของการประเมิน การทำความเข้าใจถึงความหมายของการ  
ประเมินว่าได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องเริ่มต้นจากความเข้าใจที่ว่าประเมินเป็นสิ่งเดียวกับ  
การวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Measurement-oriented) การประเมินเป็นกระบวนการศึกษา  
สิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research-oriented) การประเมินเป็นการตรวจสอบการบรรลุผล  
ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objective-oriented) การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อ  
การตัดสินใจ (Decision-oriented) การประเมินเป็นการเสนอสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลาย  
ด้วยการบรรยายอย่างลุ่มลึก (Description-oriented) และการประเมินเป็นการตัดสินคุณค่าของ  
สิ่งที่มุ่งประเมิน (Judgment-oriented) การสืบทอดและการพัฒนากันมาอย่างต่อเนื่องทำให้  
ความหมายของการประเมินมีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552)

การประเมิน (Evaluation) เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งทางสังคม (social Process) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ (objective) หลักอยู่ที่การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินเพื่อมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมาย (goal) ของการพัฒนาคุณค่าและและอำนาจของสถาบันหรือองค์กรและสังคมโดยส่วนรวม การประเมินจึงเป็นส่วนหนึ่งในกลไกของการพัฒนาอำนาจทางการเมืองและสังคม กิจกรรมประเมินไม่สามารถหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคคล (human factors) และปัจจัยด้านการเมือง (political factors) ซึ่งเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการวิจัยประเมินผลเป็นกระบวนการวิจัยที่มีการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีวัตถุประสงค์ (objectivity) ไม่ได้ขึ้นอยู่กับจิตวิสัย (subjectivity) ของผู้ประเมินแต่เพียงอย่างเดียวในการจัดเก็บข้อมูลจะมีการใช้เครื่องมือ ซึ่งส่วนมากต้องพัฒนาขึ้นมาโดยเฉพาะ และมีการทดสอบว่าเครื่องมือมีความต้องการความเชื่อถือได้ และมีความเหมาะสมกับกลุ่มประชากรเป้าหมายหรือไม่เครื่องมือเหล่านี้จะมีตัววัดที่นำมาหาค่า เพื่อใช้เป็นดัชนีหรือตัวบ่งชี้เชิงประจักษ์เกี่ยวกับการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และความสำเร็จของโครงการ เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วจะได้ข้อสรุปเกี่ยวกับโครงการว่าเป็นอย่างไร บรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ มีผลกระทบอย่างไรและควรหรือไม่ที่จะดำเนินการต่อไป หากดำเนินการต่อไป ควรปรับปรุงสิ่งใดบ้าง เพื่อให้โครงการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### ความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน

**Assessment** เป็นการเสนอสารสนเทศ และเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นผู้ตัดสินคุณค่าเอง ซึ่งมักเกี่ยวกับความดีงาม ประโยชน์ อันเป็นการตัดสินครั้งสุดท้าย ในทางปฏิบัติ ถ้าเกณฑ์ไม่ชัดเจนจะใช้ Assessment มากกว่า Evaluation

**Evaluation** คือ เป็นกระบวนการตัดสิน คุณค่าสิ่งต่าง อย่างระมัดระวัง เป็นกระบวนการนำสิ่งที่จะประเมินไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานกำหนด เป็นการพิจารณาหลักฐานในสถานการณ์ที่กำหนด เพื่อกำหนดคุณค่าอย่างมีมาตรฐาน แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ของกลุ่ม หรือรายบุคคล เป็นกระบวนการรวบรวม และเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจที่ดีที่สุดสำหรับทางเลือกที่เป็นไปได้หลายทาง (Alternatives)

**Appraisal** คือการประเมินตัดสินคุณค่าของโครงการว่าการอนุมัติให้ดำเนินการ หรือทุนสนับสนุน หรือไม่ เพียงใด

**ตัวบ่งชี้ หรือ ตัวชี้วัด (indicators)** ถือว่าเป็นตัวบ่งชี้สภาวะสิ่งๆที่ประเมิน เป็นตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ และมาตรฐานกำหนด โดยมีเกณฑ์การตัดสิน

**เกณฑ์ (criteria)** หมายถึง ระดับที่ถือว่าเป็นคุณภาพ หรือมาตรฐานที่ถือว่าเป็นความสำเร็จของการดำเนินงาน เกณฑ์จึงเป็นตัวตัดสินคุณภาพของการปฏิบัติหรือผลที่ได้รับ เกณฑ์อาจได้มาจากมาตรฐานทางวิชาชีพมาตรฐาน จำแนกเกณฑ์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

**เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion)** เป็นเกณฑ์ที่ได้มาจากพฤติกรรมของกลุ่ม ถ้าผู้ประเมินไม่สามารถหามาตรฐานที่จะนำมาเปรียบเทียบได้ ต้องพยายามหาโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

**เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criterion)** เป็นเกณฑ์ที่เราตั้งไว้ อาจะเกิดขึ้นก่อนโดยมีความเป็นอิสระจากพฤติกรรมของกลุ่ม

**1. เกณฑ์ (criteria)** หมายถึง ระดับที่ถือว่าเป็นคุณภาพ หรือมาตรฐานที่ถือว่าเป็นความสำเร็จของการดำเนินงาน เกณฑ์จึงเป็นตัวตัดสินคุณภาพของการปฏิบัติหรือผลที่ได้รับ เกณฑ์อาจได้มาจากมาตรฐานทางวิชาชีพมาตรฐาน จำแนกเกณฑ์ออกเป็นประเภท คือ

1.1 เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) เป็นเกณฑ์ที่ได้มาจากพฤติกรรมของกลุ่ม ถ้าผู้ประเมินไม่สามารถหามาตรฐานที่จะนำมาเปรียบเทียบได้ ต้องพยายามหาโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ และ

1.2 เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criterion) เป็นเกณฑ์ที่เราตั้งไว้ อาจะเกิดขึ้นก่อนโดยมีความเป็นอิสระจากพฤติกรรมของกลุ่มโมเดลหรือแบบจำลอง (Model) หมายถึงแบบแผนหรือแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์หรือการเชื่อมโยงทฤษฎีที่เป็นนามธรรมสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

## **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินมีดังนี้**

### **1. กระบวนการประเมิน**

1.1 ประเมินได้ตรงประเด็น (Relevance) มีการกำหนดคำถามหรือประเด็นสำคัญของการประเมินได้สอดคล้องกับความต้องการจะช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสนใจติดตามการประเมิน และช่วยเพิ่มโอกาสของการนำผลการประเมินไปใช้

1.2 วิธีการประเมินมีคุณภาพ (Quality) เลือกใช้วิธีการประเมินที่เหมาะสม มีการควบคุมคุณภาพของการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ย่อมมีผลต่อความน่าเชื่อถือของการประเมิน อันจะส่งผลต่อการนำผลการประเมินไปใช้

## 2. ผลการประเมิน

2.1 ข้อค้นพบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร ผลการประเมินเป็นปัจจัยนำเข้าอย่างหนึ่งที่ต้องนำไปพิจารณาร่วมกับปัจจัยอื่นๆ ถ้าผลการประเมินสนองความต้องการจะช่วยเพิ่มโอกาสของการใช้ผลการประเมินสำหรับการตัดสินใจเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงหรือพัฒนา

2.2 ข้อค้นพบมีความถูกต้อง (Accuracy) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะจะต้องมีคุณภาพในด้านความถูกต้อง เพียงตรง เพียงธรรม ทันเวลา (Timely) ปัจจัยเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อการนำผลการประเมินไปใช้

2.3 เทคนิคการเผยแพร่ ควรมีการระบุผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และผู้เกี่ยวข้องการใช้ผลการประเมิน เพื่อกำหนดปริมาณและความถี่ของการสื่อสารระหว่างนักประเมินกับผู้เกี่ยวข้อง วิธีการเผยแพร่ที่สามารถสร้างความสนใจในข้อค้นพบมีส่วนช่วยเสริมการใช้สารสนเทศจากการประเมินทั้งระหว่างการประเมิน และหลังสิ้นสุดการประเมิน

## 3. คุณลักษณะของผู้ประเมิน

3.1 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ถ้าผู้ประเมินมีคุณลักษณะที่น่าเชื่อถืออันประกอบไปด้วย มีความเชี่ยวชาญทางการประเมิน สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการประเมินในสนองตอบความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง มีใจเป็นธรรม ไม่อคติ คุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมการใช้ผลการประเมิน

3.2 ทักษะการสื่อสาร (Communication skills) นักประเมินจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถเจรจา ประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์เชิงวิชาชีพในระดับที่เหมาะสมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ย่อมมีผลทางบวกต่อการนำผลการประเมิน

### ประโยชน์ของการประเมินเพื่อนำไปใช้ในเชิงการปฏิบัติการมีดังต่อไปนี้

1. การใช้ในการตรวจสอบยืนยัน (Legitimate use) เป็นการใช้ผลการประเมินเพื่อเป็นเหตุผลสนับสนุน หรือยืนยันแนวทางการตัดสินใจที่ได้กระทำไว้ก่อนหน้า ผลการประเมินที่ได้เป็นการสืบค้น เพื่อนำผลมาใช้ยืนยันผลการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้วางนโยบาย

2. การใช้ในเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic use) เป็นการใช้ผลการประเมินเป็นเครื่องมือช่วยในการติดตามกำกับหรือควบคุมการประเมิน เพื่อแสดงว่าการประเมินได้ดำเนินไปตามแนวทางและระเบียบขั้นตอนที่เหมาะสม การใช้ในลักษณะนี้จึงไม่ได้สนใจการนำผลไปใช้ปฏิบัติ

โดยตรง แต่เป็นการใช้ในการควบคุมคุณภาพของการประเมิน จึงไม่อาจส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน โครงการ หรืองาน เป็นต้น

**3. การใช้ในเชิงปฏิบัติ (Instrumental use)** การใช้ผลการประเมินเป็นเครื่องมือในการลงมือปฏิบัติ ดำเนินงาน ซึ่งเป็นไปได้หลายลักษณะ เช่น เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับแผนงาน ออกแบบโครงการ ปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินงาน ปฏิบัติการแก้ปัญหา เป็นต้น

### การวัดระดับความพึงพอใจ

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2546) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่า เมื่อเริ่มต้นคิดว่าจะทำการวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างมีหลักการนั้น มีกระบวนการทำงาน ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินไปเพื่อประโยชน์อะไร เช่น หากต้องการเพียงเพื่อทราบความพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะ ก็ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงการวางกรอบ การวัดอย่างต่อเนื่อง สามารถทำเป็นวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลได้เลย แต่ถ้ามีแผนงานที่จะพัฒนาเป็นดัชนีความพึงพอใจ (customer Satisfaction Index) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าหรือของผู้รับบริการในแต่ละปีหรือเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน ระหว่างกลุ่มผลิตภัณฑ์ ระหว่างสาขา หรือระหว่างบริษัทที่ทำอยู่ในประเทศไทยกับที่อยู่ประเทศอื่นๆ รวมทั้งการเปรียบเทียบคู่แข่ง แนวทางการวัดความพึงพอใจก็จะเริ่มซับซ้อนขึ้น ในขั้นตอนการวางกรอบและเกณฑ์การวัดเพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบกันได้อย่างเป็นธรรม

2. กำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ โดยกำหนดว่าจะใช้ปัจจัยใดบ้างเป็นตัวชี้วัดคะแนนความพึงพอใจโดยรวม และควรให้น้ำหนักแต่ละปัจจัยเท่าไร เช่น ในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าการบินไทย ปัจจัยที่ใช้วัดก็แยกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ คือ การบริการก่อนขึ้นเครื่อง ระหว่างอยู่บนเครื่อง และหลังจากลงจากเครื่อง ในด้านการบริการก่อนขึ้นเครื่องก็แยกปัจจัยย่อยออกเป็น ความสะดวกในการสำรองที่นั่ง ชื่อตัว บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ เป็นต้น

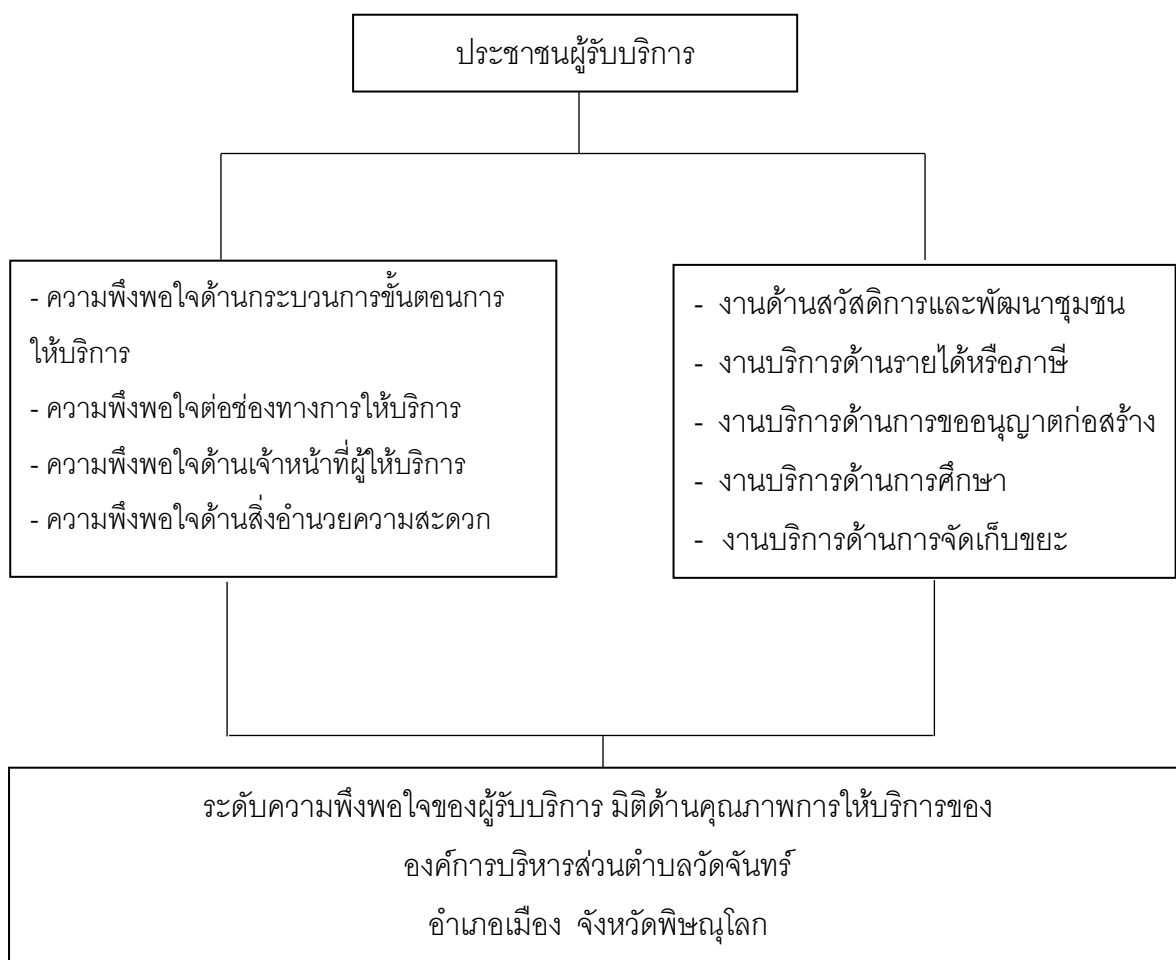
การได้มาซึ่งปัจจัยที่จะใช้เป็นตัวชี้วัด เป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยความร่วมมือระดมความเห็นจากหลายฝ่าย และควรทำการทดสอบปัจจัยเหล่านี้ก่อนนำมาทำการประเมินจริง เพื่อให้แน่ใจว่าปัจจัยที่กำหนดไม่ซ้ำซ้อนกันเกินไปหรือขาดปัจจัยสำคัญบางตัวไป รวมถึงควรทำการประเมินความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว เพื่อนำมาถ่วงน้ำหนักในการวัดความพึงพอใจรวมด้วย เช่น

ในธุรกิจสายการบิน ปัจจัยด้านความตรงต่อเวลาน่าจะมีน้ำหนักความสำคัญมากกว่าอุปกรณ์เพื่อความบันเทิงบนเครื่องบิน

3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด ปกติแล้วเท่าที่ทำการศึกษากันอยู่จะใช้ Likert Scale ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยจาก 1 ถึง 5 โดย 5 คือ พอดีมากที่สุด 4 คือ พอดีมาก 3 คือ พอดีปานกลาง 2 คือ พอใจน้อย และ 1 คือ พอใจน้อยที่สุด การใช้ Scale 1 ถึง 5 นี้ ช่วงห่างของคะแนน 5 ระดับ ซึ่งเพียงพอที่จะแสดงค่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันของลูกค้านี้ได้แต่ก็ไม่กว้างจนความเห็นที่ผิดแปลกในลักษณะที่ให้คะแนนสูงหรือต่ำเกินไป จะมีผลต่อค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจในขั้นนี้ ก็คือ ขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ รวมถึงการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวัดค่าว่าควรมีจำนวนเท่าไร โดยอาศัยเทคนิคการวิจัย

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพกรอบแนวคิดในการรายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินงานวิจัย

รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยได้กำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ขั้นตอนการวิจัยและประเมินผล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากร
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง
2. ออกแบบประเมินผล (แบบสอบถามออนไลน์)
3. สุ่มความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถาม (แบบสอบถามออนไลน์)
4. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป
5. การร่วมตรวจสอบความถูกต้องและคืนข้อมูลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 2 บ้านวัดจันทร์ หมู่ที่ 4 บ้านวัดจันทร์ หมู่ที่ 7 บ้านดอน หมู่ที่ 8 บ้านนาโพธิ์แดง หมู่ที่ 9 บ้านวัดจันทร์ หมู่ที่ 10 บ้านวัดจันทร์ตะวันตก จำนวน 8,184 คน

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ผู้เข้ารับการบริการกิจกรรมสาธารณะ ในงานบริการ 5 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 4) งานบริการด้านการศึกษา 5) งานบริการด้านการจัดเก็บขยะ

ทั้งนี้ ในช่วงเวลาปัจจุบันยังพบผู้ติดเชื้อรายใหม่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 หรือ Covid-19 คณะผู้ประเมินฯ จึงขอปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค โดยวิธีเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยวิธีการเก็บสำรวจ รวบรวมข้อมูล การให้แบบสอบถามออนไลน์ (Qr Code) เพื่อสะดวกรวดเร็วในการเก็บสำรวจ และรวบรวมข้อมูล และเป็นการรักษามาตรการและเพื่อความปลอดภัยทั้งผู้ประเมินฯ และผู้ให้ข้อมูล โดยครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 442 คน

### ออกแบบประเมินผล (แบบสอบถาม) ร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยนเรศวรกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การออกแบบสอบถามเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ หรือกำหนดจุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม ผู้สร้างแบบสอบถามให้ชัดเจนว่าแบบสอบถามจะถูกนำไปสอบถามเพื่อประเมินในเรื่องใดบ้าง มีความครบถ้วนครอบคลุมว่าจะมีประเด็นใดบ้าง หรือครอบคลุมประเด็นหลักประเด็นย่อยอย่างไรบ้าง เพื่อให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะวัด และลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งร่วมกันตรวจทานเพื่อการแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกตรวจทานโดยผู้สร้างแบบสอบถามเอง ตอนที่สองตรวจสอบพิจารณาให้คำแนะนำและวิจารณ์โดยผู้รู้หรือ

ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการ เพื่อสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ (Online)

- การศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

- วิเคราะห์จุดมุ่งหมายของการวิจัยบนพื้นฐานของกรอบแนวคิดในการวิจัย

- นำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในการหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออำนาจหน้าที่ โครงสร้างหน่วยงาน ภารกิจ และงานการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

2. นำเครื่องมือที่สร้างและพัฒนาขึ้นมาประชุมร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่ประเมิน ขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลและด้านหรือภารกิจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ เพื่อความถูกต้องของแบบสอบถาม

3. นำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องแม่นยำของแบบสอบถาม จากนั้นจึงจัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ เพื่อเตรียมนำไปใช้จริงต่อไป

### สำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถาม (Online)

การสำรวจความคิดเห็นโดยการใช้แบบสอบถาม (Online) จากผู้รับบริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ โดยคณะผู้ประเมินให้ผู้ตอบแบบสอบถามโดยการสแกน Qr Code แบบสอบถาม เพื่อกดกรอกข้อมูลและตอบคำถามในแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อส่งและรวบรวมข้อมูลลงในระบบและแปรผลต่อไป

1. ขั้นเตรียมการ โดยผู้ประเมินได้ประสานงานและประประชุมร่วมกันเกี่ยวกับพื้นที่เข้ารับการประเมิน ข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่ หลักการ เกณฑ์การประเมิน และการปฏิบัติร่วมกันเกี่ยวกับประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

2. ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Online) จากผู้รับบริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ โดยคณะผู้ประเมินให้ผู้ตอบ

แบบสอบถามโดยการสแกน Qr Code แบบสอบถามเพื่อเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) โดยคณะผู้ตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ทั้งสิ้น จำนวน 442 ตัวอย่าง

### **เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป**

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) เกี่ยวกับการรับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกประกอบด้วย ข้อคำถาม 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นต้น จากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ลักษณะแบบสอบถามออนไลน์เลือกตอบ และแบบปลายเปิดเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย 4 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามความพึงพอใจเฉพาะงานบริการกิจกรรมสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วยงานบริการ 5 งานบริการ ดังนี้

1. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
4. งานบริการด้านการศึกษา
5. งานบริการด้านการจัดเก็บขยะ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert Scale ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยจาก 1 ถึง 5 โดย 5 คือ พอใจมากที่สุด 4 คือ พอใจมาก 3 คือ พอใจปานกลาง 2 คือ พอใจน้อย และ 1 คือ พอใจน้อยที่สุด การใช้ Scale 1 ถึง 5 นี้ ช่วงห่างของคะแนน 5 ระดับ ซึ่งเพียงพอที่จะแสดงค่าความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสเลือกตอบได้ตามความเป็นจริง คณะผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลภายในปีงบประมาณ 2565 เสร็จสิ้นแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามออนไลน์ดังกล่าวมาประมวลผลในคอมพิวเตอร์แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 442 ราย ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะ และข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ โดยทำการอธิบายด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อให้การแปรผลและแปรความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ผู้ประเมินจึงได้ใช้สัญลักษณ์ อักษรย่อ และคำย่อต่างๆ ดังนี้

|      |     |                              |
|------|-----|------------------------------|
| N    | แทน | จำนวนคนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง  |
| X    | แทน | แทนค่าเฉลี่ยของคะแนน         |
| S.D. | แทน | ค่าคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |

ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายคุณลักษณะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์

ส่วนที่ 2 ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่ต้องการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเชิงสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาจัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์

ในส่วนการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่ต้องการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง ประกอบด้วย 1) งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 4) งานบริการด้านการศึกษา 5) งานบริการด้านการจัดเก็บขยะ ในเชิงสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาจัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ โดยมีเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในภาพรวม และเกณฑ์การประเมินรายข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ใช้การเขียนความเรียงเชิงพรรณนา โดยมีเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในภาพรวม และเกณฑ์การประเมินรายข้อ ดังนี้

(1) เกณฑ์การจัดระดับความพึงพอใจในภาพรวมคือ ใช้  $\text{mean} \pm \text{S.D.}$  โดยนำมาจัดระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าต่ำสุด ถึง mean – S.D. แสดงว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการน้อย

ค่า mean – S.D. ถึง mean + S.D. แสดงว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการปานกลาง

ค่า mean + S.D. ถึงสูงสุด แสดงว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาก

(2) เกณฑ์การประเมินรายข้อ ผู้ประเมินได้แบ่งระดับคะแนนเป็น5ระดับ โดยใช้เกณฑ์ให้คะแนนตามแนวคิด เบสท์ (Best, 1977 หน้า 174 อ้างใน ถนอมวงศ์ หาญมนตรี,2548 หน้า 48) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับคะแนน} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ระดับคะแนน} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จัดเป็นช่วงระดับคะแนน ได้ดังนี้

|                     |         |   |
|---------------------|---------|---|
| ค่าเฉลี่ย 4.41-5.00 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.41-4.40 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการน้อยที่สุด |

(3) นำค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ที่คำนวณได้จากแบบสอบถาม มาหาค่าเป็นร้อยละ เทียบตามเกณฑ์ ดังนี้

| คะแนน       | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละ   |
|-------------|------------------|----------|
| 1.00 – 1.80 | น้อยที่สุด       | 0 – 29   |
| 1.81 – 2.60 | น้อย             | 30 – 49  |
| 2.61 – 3.40 | ปานกลาง          | 50 – 69  |
| 3.41 – 4.40 | มาก              | 70 – 79  |
| 4.41 – 5.00 | มากที่สุด        | 80 – 100 |

### ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

|                                |           |    |       |
|--------------------------------|-----------|----|-------|
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ  | 95 ขึ้นไป | 10 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ  | 95        | 9  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ  | 90        | 8  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ  | 85        | 7  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ  | 80        | 6  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ  | 75        | 5  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ  | 70        | 4  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ  | 65        | 3  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ  | 60        | 2  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ  | 55        | 1  | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ | 50        | 0  | คะแนน |

### สูตรการคำนวณ

$$= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

### การร่วมตรวจสอบความถูกต้องและคืนข้อมูลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลังจากการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลและสรุปผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อีกทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ประกอบด้วย 1) งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 4) งานบริการด้านการศึกษา 5) งานบริการด้านการจัดเก็บขยะ เพื่อมาร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องในด้านต่างๆ เช่น ความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐาน สภาพทั่วไปหรือบริบทของพื้นที่ ความถูกต้องของเครื่องมือ และความถูกต้องของเอกสารรายงานการประเมิน ก่อนการเข้าเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจ

รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการสำรวจครั้งนี้คือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และนำเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในการขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้การสำรวจประเมินโดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ จำนวนทั้งสิ้น 442 คน จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) สามารถนำเสนอผลการสำรวจได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่องานบริการงานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

2.2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่องานบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

2.3 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่องานบริการงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

2.4 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่องานบริการงานบริการด้านการศึกษา

2.5 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บขยะ

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลการรับบริการ

#### ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

| ข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลการรับบริการ           | จำนวน      | ร้อยละ        |
|--|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                                   |            |               |
| ชาย  | 206        | 46.60         |
| หญิง   | 236        | 53.40         |
| <b>รวม</b>                                   | <b>442</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>                                  |            |               |
| ต่ำกว่า 20 ปี                                | 26         | 5.90          |
| 21 – 30 ปี                                   | 89         | 20.10         |
| 31 – 40 ปี                                   | 125        | 28.30         |
| 41 – 50 ปี                                   | 93         | 21.00         |
| 51 – 60 ปี                                   | 72         | 16.30         |
| 61 ปีขึ้นไป                                  | 37         | 8.50          |
| <b>รวม</b>                                   | <b>442</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>                   |            |               |
| ประถมศึกษา                                   | 0          | 0.00          |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า/อนุปริญญา | 328        | 74.20         |
| ปริญญาตรี                                    | 92         | 20.80         |
| สูงกว่าปริญญาตรี                             | 22         | 5.00          |
| <b>รวม</b>                                   | <b>442</b> | <b>100.00</b> |

| ข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลการรับบริการ      | จำนวน      | ร้อยละ        |
|---|------------|---------------|
| <b>อาชีพหลักในปัจจุบัน</b>              |            |               |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/บุคลากรภาครัฐ     | 74         | 16.70         |
| เกษตรกร                                 | 32         | 7.20          |
| ค้าขาย/ภาคธุรกิจ                        | 60         | 13.60         |
| รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน/อาชีพอิสระ | 207        | 46.80         |
| นักเรียน/นิสิต - นักศึกษา               | 25         | 5.70          |
| ไม่มีงานประจำ / แม่บ้าน                 | 44         | 10.00         |
| <b>รวม</b>                              | <b>442</b> | <b>100.00</b> |

| <b>รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)</b> |            |               |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 8,000 บาท                 | 56         | 12.70         |
| 8,001 - 10,000 บาท                | 98         | 22.20         |
| 10,001 - 12,000 บาท               | 43         | 9.70          |
| 12,001 - 14,000 บาท               | 70         | 15.80         |
| 14,001 - 16,000 บาท               | 81         | 18.30         |
| 16,001 - 18,000 บาท               | 31         | 7.00          |
| 18,001 - 20,000 บาท               | 28         | 6.30          |
| 20,00 บาท ขึ้นไป                  | 35         | 7.90          |
| <b>รวม</b>                        | <b>442</b> | <b>100.00</b> |

| ข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลการรับบริการ      | จำนวน      | ร้อยละ        |
|---|------------|---------------|
| <b>การได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ</b>      |            |               |
| ป้ายประกาศของหมู่บ้าน                   | 40         | 9.00          |
| รถกระจายข่าวสาร                         | 0          | 0.00          |
| ผู้นำชุมชน / เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว | 161        | 36.40         |
| ญาติพี่น้อง / เพื่อนบ้าน                | 139        | 31.40         |
| ประชุมประจำเดือน                        | 11         | 2.50          |
| อินเทอร์เน็ต / เว็บไซต์                 | 91         | 20.60         |
| <b>รวม</b>                              | <b>442</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า/อนุปริญญา จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 74.20 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน/อาชีพอิสระ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากผู้นำชุมชน / เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก คือ

1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อ งานบริการงานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อ งานบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

3. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อ งานบริการงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

4. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อ งานบริการงานบริการด้านการศึกษา

5. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อ งานบริการงานบริการด้านการจัดเก็บขยะ

ในเชิงสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาจัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์

ผลการประเมินของการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ปรากฏผลดังตารางดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 2.1** แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะ งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะ งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์**

| งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน               | ระดับความพึงพอใจ           |                                 |               |
|---|----------------------------|---------------------------------|---------------|
|   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{x}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (S.D.) | ร้อยละ<br>(%) |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.46                       | 0.60                            | 89.17         |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ        | 4.51                       | 0.56                            | 90.28         |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.57                       | 0.50                            | 91.39         |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.57                       | 0.55                            | 91.39         |
| <b>รวม</b>                                  | <b>4.53</b>                | <b>0.55</b>                     | <b>90.56</b>  |

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในงานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.53 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 90.56 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุด พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเท่ากันคือ ร้อยละ 91.39 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ร้อยละ 90.28 และ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.17 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2.2** แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์**

| งานบริการด้านรายได้หรือภาษี                 | ระดับความพึงพอใจ           |                                 |               |
|---|----------------------------|---------------------------------|---------------|
|   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{x}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (S.D.) | ร้อยละ<br>(%) |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.47                       | 0.53                            | 89.44         |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ        | 4.54                       | 0.53                            | 90.83         |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.49                       | 0.53                            | 89.72         |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.46                       | 0.56                            | 89.17         |
| <b>รวม</b>                                  | <b>4.49</b>                | <b>0.54</b>                     | <b>89.79</b>  |

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.49 S.D.= 0.54 คิดเป็นร้อยละ 89.79 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดพบว่าความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีค่าร้อยละ 90.83 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.72 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.44 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.17 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2.3** แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะ งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะ งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์**

| งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง            | ระดับความพึงพอใจ           |                                 |               |
|---|----------------------------|---------------------------------|---------------|
|   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{x}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (S.D.) | ร้อยละ<br>(%) |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.51                       | 0.56                            | 90.28         |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ        | 4.46                       | 0.56                            | 89.17         |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.56                       | 0.53                            | 91.11         |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.56                       | 0.58                            | 91.11         |
| <b>รวม</b>                                  | <b>4.52</b>                | <b>0.55</b>                     | <b>90.42</b>  |

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.52 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 90.42 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุด พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเท่ากันคือ ร้อยละ 91.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.28 และ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ร้อยละ 89.17 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2.4** แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะ งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการกิจกรรมสาธารณะ งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์**

| งานบริการด้านการศึกษา                       | ระดับความพึงพอใจ           |                                 |               |
|---|----------------------------|---------------------------------|---------------|
|   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{x}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (S.D.) | ร้อยละ<br>(%) |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.51                       | 0.58                            | 90.28         |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ        | 4.51                       | 0.56                            | 90.28         |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.50                       | 0.56                            | 90.00         |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.54                       | 0.56                            | 90.83         |
| <b>รวม</b>                                  | <b>4.52</b>                | <b>0.56</b>                     | <b>90.35</b>  |

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในงานบริการด้านการศึกษา ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.52 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 90.35 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุด พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าร้อยละ 90.83 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเท่ากันคือ ร้อยละ 90.28 และ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2.5** แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในงานบริการด้านการจัดเก็บขยะ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในงานบริการด้านการจัดเก็บขยะ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์**

| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม          | ระดับความพึงพอใจ           |                                 |               |
|---|----------------------------|---------------------------------|---------------|
|   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{x}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (S.D.) | ร้อยละ<br>(%) |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.58                       | 0.55                            | 91.67         |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ                 | 4.57                       | 0.53                            | 91.39         |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 4.53                       | 0.63                            | 90.56         |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 4.58                       | 0.52                            | 91.67         |
| <b>รวม</b>                                  | <b>4.57</b>                | <b>0.56</b>                     | <b>91.32</b>  |

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในงานบริการด้านการจัดเก็บขยะ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.57 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 91.32 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุด พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเท่ากันคือ ร้อยละ 91.67 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ร้อยละ 91.39 และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.56 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจเฉพาะด้านที่ได้รับบริการ**  
**ตารางที่แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด**

| เฉพาะด้านที่ได้รับบริการ                 | $\bar{x}$ | S.D. | คิดเป็นร้อยละ | คะแนนที่ได้รับ |
|--|-----------|------|---------------|----------------|
| ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมทั้งหมด | 4.52      | 0.55 | 90.29         | 9              |

จากตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ พบว่า ในภาพประชาชนพึงพอใจร้อยละ 90.29 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์มีค่าเท่ากับ 9 คะแนน

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกใช้การเขียนความเรียงเชิงพรรณนาในภาพรวม ดังต่อไปนี้

-

## บทที่ 5

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1.1 เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

1.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ในด้านความพึงพอใจ ที่มี ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 2 บ้านวัดจันทร์ หมู่ที่ 4 บ้านวัดจันทร์ หมู่ที่ 7 บ้านดอน หมู่ที่ 8 บ้านนาโพธิ์แดง หมู่ที่ 9 บ้านวัดจันทร์ หมู่ที่ 10 บ้านวัดจันทร์ตะวันตก จำนวน 8,184 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัย อยู่ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ผู้เข้ารับการบริการกิจกรรมสาธารณะ จำนวน 5 งานบริการ ประกอบด้วย ) งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน 2) งานบริการ ด้านรายได้หรือภาษี 3) งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 4) งานบริการด้านการศึกษา 5) งานบริการด้านการจัดเก็บขยะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก ทั้งนี้ ในช่วงเวลาปัจจุบันยังพบผู้ติดเชื้อรายใหม่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อโคโรนา 2019 หรือ Covid-19 คณะผู้ประเมินฯ จึงขอปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค โดยวิธีเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยวิธีการเก็บสำรวจ

รวบรวมข้อมูล การใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Qr Code) เพื่อสะดวกรวดเร็วในการเก็บสำรวจ และรวบรวมข้อมูล และเป็นการรักษามาตรการและเพื่อความปลอดภัยทั้งผู้ประเมินฯ และผู้ให้ข้อมูล

### 3. ออกแบบประเมินผล (แบบสอบถามออนไลน์) ร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยนเรศวรกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การออกแบบสอบถามเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ หรือกำหนดจุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม ผู้สร้างแบบสอบถามให้ชัดเจนว่าแบบสอบถามจะถูกนำไปสอบถามเพื่อประเมินในเรื่องใดบ้าง มีความครบถ้วนครอบคลุมว่าจะมีประเด็นใดบ้าง หรือครอบคลุมประเด็นหลักประเด็นย่อยอย่างไรบ้าง เพื่อให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะวัด และลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งร่วมกันตรวจทานเพื่อการแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกตรวจทานโดยผู้สร้างแบบสอบถามเอง ตอนที่สองตรวจสอบพิจารณาให้คำแนะนำและวิจารณ์โดยผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการ เพื่อสะท้อนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

#### 1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

- การศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
- วิเคราะห์จุดมุ่งหมายของการวิจัยบนพื้นฐานของกรอบแนวคิดในการวิจัย
- นำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในการหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออำนาจหน้าที่ โครงสร้างหน่วยงาน ภารกิจ และงานการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

2. นำเครื่องมือที่สร้างและพัฒนาขึ้นมาประชุมร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่ประเมิน ขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านหรือภารกิจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ เพื่อความถูกต้องของแบบสอบถาม

3. นำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องแม่นยำของแบบสอบถาม จากนั้นจึงจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเตรียมนำไปใช้จริงต่อไป

#### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

2.3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

2.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการด้านการศึกษา

2.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บขยะ

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการให้บริการ

5. สรุปผลการประเมิน การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก สามารถสรุปผล ดังนี้

5.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า/อนุปริญญา จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 74.20 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน/อาชีพอิสระ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ระหว่าง 8,001 – 10,000

บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากผู้นำชุมชน / เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 ตามลำดับ

## 5.2 สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกดังต่อไปนี้

### 1. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.46 S.D.= 0.60 คิดเป็นร้อยละ 89.17
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.51 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 90.28
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.57 S.D.= 0.50 คิดเป็นร้อยละ 91.39
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.39

### 2. งานด้านรายได้และภาษี

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.47 S.D.= 0.53 คิดเป็นร้อยละ 89.44
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.54 S.D.= 0.53 คิดเป็นร้อยละ 90.83
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.49 S.D.= 0.53 คิดเป็นร้อยละ 89.72
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.46 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 89.17

### 3. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.51 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 90.28
- ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ทุกด้านโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.46 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 89.17
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.56 S.D.= 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.11
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.56 S.D.= 0.58 คิดเป็นร้อยละ 91.11

### 4. งานด้านการศึกษา

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.51 S.D.= 0.58 คิดเป็นร้อยละ 90.28
- ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.51 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 90.28
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.50 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 90.00
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.54 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 90.83

### 5. งานด้านการจัดเก็บขยะ

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.58 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.67
- ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.57 S.D.= 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.39
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.53 S.D.= 0.63 คิดเป็นร้อยละ 90.56
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.58 S.D.= 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.67

ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ( $\bar{x}$ ) = 4.53 S.D. = 0.55 ร้อยละ 90.56

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านรายได้และภาษี ( $\bar{x}$ ) = 4.49 S.D. = 0.54 ร้อยละ 88.79

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ( $\bar{x}$ ) = 4.52 S.D. = 0.55 ร้อยละ 90.42

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการศึกษา ( $\bar{x}$ ) = 4.52 S.D. = 0.56 ร้อยละ 90.35

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการจัดเก็บขยะ ( $\bar{x}$ ) = 4.57 S.D. = 0.56 ร้อยละ 91.32

**มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 90.29 เมื่อเปรียบเทียบกับเป็นระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 9 คะแนน**

(ลงชื่อ).....

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

ตำแหน่ง หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

## บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2543). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทยลำดับที่ 4 เรื่ององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2549). รายงานการวิจัย : การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2549. สนับสนุนโดยสถาบันพระปกเกล้า
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมติใหม่ในอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- คณะกรรมการภาคประชาสังคม สภาพัฒนาการเมือง สำนักพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วม สำนักงานพัฒนาการเมือง สถาบันพระปกเกล้า. (2554) ตัวชี้วัดธรรมาภิบาลพื้นฐาน
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ. ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- จิรัฐม ศรรัตน์บัลล์. (2543). เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล = Hospital quality indicators. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- จินตวีร์ เกษมสุข. (2557). หลักการมีส่วนร่วมกับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิดา จิตตรุทธะ. (2556). วัฒนธรรมองค์การ : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยและปัจจัยกำหนดความสำเร็จทางวัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2542). ประชารัฐกับการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : สถาบันนโยบายศึกษา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง

- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2527). **การพัฒนาชนบท : เน้นหนักการพัฒนาสังคมและแนวความคิด  
ความจำเป็นพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ : สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดำรง วัฒนาและคณะ. (2544). **รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาเบื้องต้นเรื่อง ระบบ  
การบริหารจัดการท้องถิ่น**. สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2552). **พลวัตการมีส่วนร่วมของประชาชน : จากอดีต จนถึงรัฐธรรมนูญ  
แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ. บริษัท เอ.พี.  
กราฟิค ดีไซน์และการพิมพ์จำกัด.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). **ธรรมนูญแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กู่หายนะประเทศไทย**. กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์สาย
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). **การสร้างธรรมาภิบาล (Good governance) ในสังคมไทย**.  
กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชน.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์และ บุญมี ลี. (2544). **ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล**. กรุงเทพฯ : สถาบัน  
พระปกเกล้า.
- บุษอริ ยี่หะ (2551) **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- บุษอริ ยี่หะ. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญา สร้อยทอง. (2555) **การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีในประเทศไทย**
- ปริญญา สร้อยทอง. **พลวัตธรรมาภิบาลท้องถิ่นไทย บทความทางวิชาการเผยแพร่โครงการ  
“สร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบของพลเมืองในการปกครอง”**. โรงพิมพ์ พิมพ์  
ถูก.
- ประเวศ วะสี. (2542). **ยุทธศาสตร์ชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักกองทุนเพื่อสังคมธนาคารออม  
สิน.
- พรินทร์ เพ็งสุวรรณ. (2547). **ธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาล**  
กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยมหิดล
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). **การบริหารจัดการโครงการพัฒนาสังคมแบบก้าวหน้า**.  
ขอนแก่น : โรงพิมพ์พระธรรมจันทร์.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2543). **การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น**. ขอนแก่น. โรงพิมพ์พระจันทร์.

- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และคณะ. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (พิมพ์ครั้งที่ 1). ขอนแก่น โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.
- มหาวิทยาลัยพิษณุโลกธรรมมาธิราช. (2552). การบริหารราชการไทย (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยพิษณุโลกธรรมมาธิราช.
- วรรณา เจียมศรีพงษ์. (2542). เอกสารการสอน การเมืองการปกครองท้องถิ่น.พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิจิต หล่อจี้ระชุนห์กุล, จิราวัลย์ จิตรถเวช, พาชิตชนัด ศิริพานิช, เตือนเพ็ญ ธีรวรรณวิวัฒน์. (2549) รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ การพัฒนาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนภูมิภาค
- วิภาส ทองสุทธิ. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: อาร์ทโปรเกส.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). การบริหารภาชีอกรและรายได้ของรัฐ: หลักการและแนวปฏิบัติ สำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552) ทฤษฎีการประเมิน. (พิมพ์ครั้งที่ 7). ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดดา.
- ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. (2547). วารสารดำรงราชานุภาพ ปีที่ 4 ฉบับที่ 12 กรกฎาคม – กันยายน 2547 ระบบการประกันคุณภาพการบริหารงานท้องถิ่น.มหาวิทยาลัยมหิดลศักดิ์สถาบันพระปกเกล้า. (2549) จับชีพจรประเทศไทย: ตัวชี้วัดประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล ปี พ.ศ. 2548-2549. ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์ จำกัด.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2539). ทฤษฎีสังคมวิทยา : การสร้าง การประเมินค่าและการใช้ประโยชน์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2554). การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย สืบค้นเมื่อ วันที่ 5 พฤศจิกายน 2554 จาก<http://www.local.moi.go.th/webst/decon.htm>
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2551). ข้อมูลการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

- อุทัย หิรัญโต. (2523). **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อุษา ไบหยก และวิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์. (2530). **การปกครองส่วนภูมิภาค**. กรุงเทพฯ : ชวนชม.
- อภิชาติ สถิตนิรามัย และคณะ. (2556). **ทบทวนภูมิทัศน์การเมืองไทย**. แผนงานสร้างเสริม  
นโยบายสาธารณะที่ดี (นสธ.) สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
PPSI)
- อัมพร สิทธิผา. (2548). **รายงานประจำปีของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)**.  
กรุงเทพมหานคร. สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน.
- เอื้อมพร ทองกระจาย. (2546). **บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อการส่งเสริม  
สุขภาพชุมชน : การวิเคราะห์และกลยุทธ์ทางเพศมิติ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ด.,  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- Adams, Florence S. (1937). Guidance of the Public Mind. *Social Forces*, Oct37, Vol. 16  
Issue 1, p83-86, 4p; (AN 13576831)
- Bowman, Karlyn. (2001). Knowing the Public Mind *The Wilson Quarterly* 25 no490-8 Aut  
2001 (200128800114015)
- Flanagan, Timothy J. 1996 Community corrections in the public mind. *Federal Probation*;  
v.60 (Sept. 1996) p. 3-9 (BSSI97008238)
- Price, Jammie. (2000). Taking Care of Men: Sexual Politics in the Public Mind by Anthony  
McMahon. (Cambridge, 1999). (Book review). *Social Forces*, Dec2000, Vol. 70  
Issue2,p801-802,2p;(AN3903343)

**ภาคผนวก**

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามออนไลน์

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

แบบสอบถามออนไลน์  
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2  
ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก



## แบบสอบถามสำรวจ (Online)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง

1. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 เพื่อนำไปเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ในการขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศ ก.อบต. และ ก.ท.จ.พิษณุโลก อีกทั้งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม ซึ่งข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด จึงขอความร่วมมือจากทุกท่านที่ใช้หรือรับบริการ ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามดังกล่าว

3. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย

หญิง

2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า/อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพหลักของท่านในปัจจุบัน

- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/บุคคลากรภาครัฐ
- เกษตรกร
- ค้าขาย/ภาคธุรกิจ
- รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน/อาชีพอิสระ
- นักเรียน/นิสิต - นักศึกษา
- ไม่มีงานประจำ / แม่บ้าน

## 5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

- ต่ำกว่า 2,000 บาท
- 2,001 - 4,000 บาท
- 4,001 - 6,000 บาท
- 6,001 - 8,001 บาท
- 8,001 - 10,000 บาท
- 10,001 - 20,000 บาท
- 20,000 บาท ขึ้นไป

## 6. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ อบต.วัดจันทร์ จากช่องทางใดมากที่สุด

- บ้ายประกาศของหมู่บ้าน
- รถกระจายข่าวสาร
- ผู้นำชุมชน / เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
- ญาติพี่น้อง / เพื่อนบ้าน
- ประชุมประจำเดือน
- อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจเฉพาะด้าน

**คำอธิบาย** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ข้อ  | หัวข้อ/ประเด็นการประเมิน                    | ระดับความพึงพอใจ |         |             |          |                |
|--|---|------------------|---------|-------------|----------|----------------|
|  |   | มากที่สุด (5)    | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| <b>1. ความพึงพอใจงานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน</b> |   |                  |         |             |          |                |
| 1.1  | ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ |                  |         |             |          |                |
| 1.2  | ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ          |                  |         |             |          |                |
| 1.3  | ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      |                  |         |             |          |                |
| 1.4  | ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           |                  |         |             |          |                |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| <b>2. ความพึงพอใจงานด้านรายได้และภาษี</b> |   |  |  |  |  |  |
| 2.1                                       | ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2.2                                       | ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ          |  |  |  |  |  |
| 2.3                                       | ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      |  |  |  |  |  |
| 2.4                                       | ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           |  |  |  |  |  |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| <b>3. ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง</b> |   |  |  |  |  |  |
| 3.1   | ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3.2   | ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ          |  |  |  |  |  |
| 3.3   | ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      |  |  |  |  |  |
| 3.4   | ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           |  |  |  |  |  |

|                                      |   |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| <b>4. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา</b> |   |  |  |  |  |  |
| 4.1                                  | ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4.2                                  | ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ          |  |  |  |  |  |
| 4.3                                  | ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      |  |  |  |  |  |
| 4.4                                  | ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           |  |  |  |  |  |

| ข้อ                                       | หัวข้อ/ประเด็นการประเมิน                    | ระดับความพึงพอใจ |         |             |          |                |
|---|---|------------------|---------|-------------|----------|----------------|
|   |   | มากที่สุด (5)    | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| <b>5. ความพึงพอใจงานด้านการจัดเก็บขยะ</b> |   |                  |         |             |          |                |
| 5.1                                       | ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ |                  |         |             |          |                |
| 5.2                                       | ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ          |                  |         |             |          |                |
| 5.3                                       | ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      |                  |         |             |          |                |
| 5.4                                       | ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           |                  |         |             |          |                |

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

1. ปัญหาที่ท่านเคยพบจากการรับหรือให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ คือ

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการได้รับหรือการให้บริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้สำรวจประเมินฯ

# ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

