



รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง  
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

นำเสนอ

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัย โดย

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง บางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง โดยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ จะทำการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งได้ กำหนดประเด็นการประเมิน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน บริการ 4 งานบริการนี้ คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รวมทั้งสิ้น 400 ราย ประกอบด้วย 1) ผู้ใช้บริการงานบริการด้านทะเบียน จำนวน 100 ราย 2) ผู้ใช้บริการงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 ราย 3) ผู้ใช้บริการงาน บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 ราย และ 4) ผู้ใช้บริการงานบริการด้าน สาธารณสุข จำนวน 100 ราย

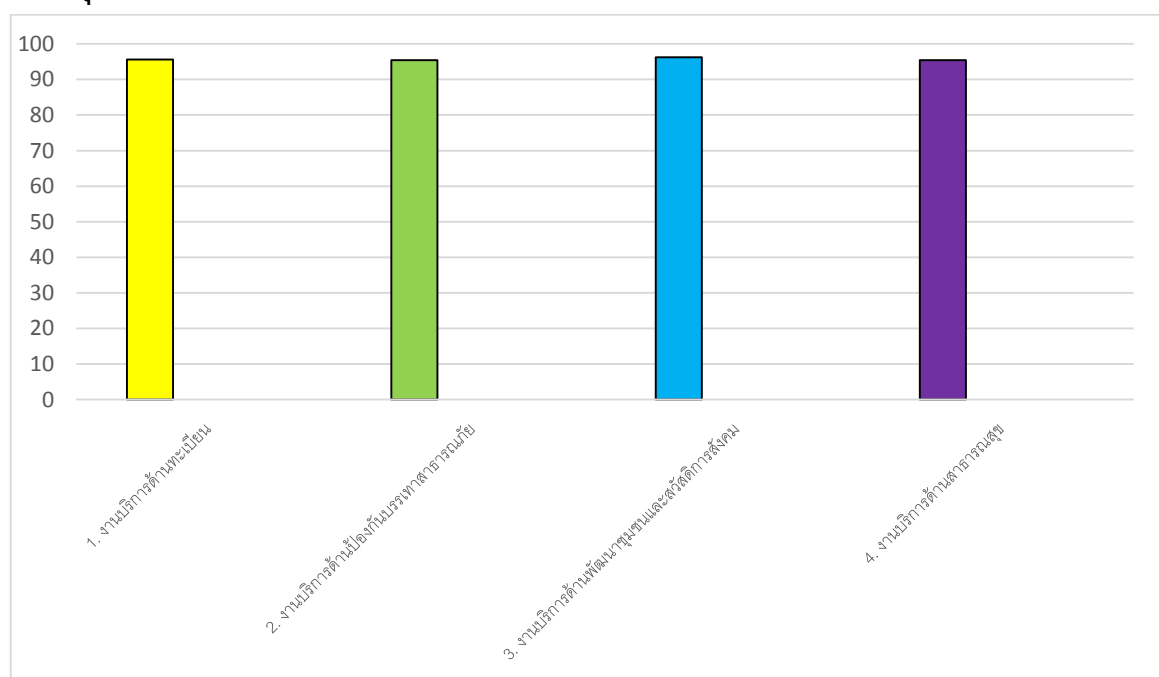
วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือก ตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจ (Haphazard or Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจงานบริการทั้งหมด 4 งานบริการ ผลการประเมินมี ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง  
ในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัด  
นนทบุรี

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ				อันดับ
	ร้อยละความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ หมาย	
	พึงพอใจ ของ ผู้รับบริการ				
1. งานบริการด้านทะเบียน	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด	2
2. งานบริการด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด	3
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด	1
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>95.60</b>	<b>4.78</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ภาพสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง  
ในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัด  
นนทบุรี



ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2565 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ( $\bar{X}=4.78$ ) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้คะแนน 10 คะแนน)

เมื่อพิจารณาตามภารกิจงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X}=4.81$ ) รองลงมาคืองานบริการด้านทะเบียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 ( $\bar{X}=4.78$ ) และกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.40 ( $\bar{X}=4.77$ )

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะของงานบริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานด้านการให้บริการนั้น ผลการสอบถามผู้รับบริการที่ใช้บริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีข้อควรพิจารณาการปรับปรุง/แก้ไขและพัฒนาการให้บริการงานด้านบริการ พอสรุปได้ดังนี้

### ข้อเสนอแนะงานบริการด้านทะเบียน

1. ควรมีการจัดให้บริการด้านงานทะเบียนในวันหยุดนักขัตฤกษ์

### ข้อเสนอแนะงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. เทศบาลควรสนับสนุนส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ ที่ไม่คาดคิด ให้ครอบคลุมทุกชุมชนเพื่อให้ภาคประชาชนได้มีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นได้
2. เทศบาลควรสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และจัดฝึกอบรมเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับประชาชนให้เกิดความรู้ความชำนาญ และมีส่วนร่วมในการจัดการบรรเทาสาธารณภัย

### ข้อเสนอแนะงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ควรมีการส่งเสริมการฝึกอาชีพ จัดอบรมกิจกรรมเพิ่มอาชีพให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและควรมีการติดตามภายหลังจากการเข้าร่วมโครงการ
2. ควรมีการติดตามหลังจากการฝึกอบรมส่งเสริมด้านอาชีพ

### 3. ควรมีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

#### ข้อเสนอแนะงานบริการด้านสาธารณสุข

1. ควรทำกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องการรักษาความสะอาด เพื่อส่งเสริมเป็นเมืองท่องเที่ยวต่อไป
2. ควรมีการจัดการเรื่องสาธารณสุขให้เป็นระบบ ผ่านกลไกการทำงานของสม.เพิ่มขึ้น เพื่อให้คนในชุมชนมีการเตรียมความพร้อมและตื่นตัวด้านสุขภาพมากขึ้น
3. ควรจัดกิจกรรมหรือโครงการให้ความรู้ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันมีโรคติดต่อร้ายแรงจำนวนมาก
4. ควรเพิ่มสื่อให้บริการด้านความรู้ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อด้านสุขอนามัย สื่อด้านโรคภัยร้ายแรงต่าง ๆ เป็นต้น
5. ควรมีการทำระบบบำบัดน้ำเสียทำการบำบัดน้ำเสียแต่ละพื้นที่ซึ่งไม่ทำที่กรองน้ำเสียก่อนปล่อยลงแหล่งน้ำ
6. ควรเพิ่มสื่อให้บริการด้านความรู้ตามช่องทางต่าง ๆ หรือช่องทางออนไลน์ เช่น สื่อด้านสุขอนามัย สื่อด้านโรคภัยร้ายแรงต่าง ๆ เป็นต้น
7. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านการสาธารณสุข ให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น เช่น เทศบาลสัตบุรุษ เป็นต้น
8. ควรเปลี่ยนถังขยะที่เก่าและไม่พร้อมใช้งาน เนื่องจากถังขยะเก่ามีสภาพไม่สมบูรณ์และไม่พร้อมใช้งาน

#### ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการให้บริการ

1. การจัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนกับผู้ดงงาน ผู้ว่างงาน หรือการพัฒนา และส่งเสริมทักษะอาชีพในด้านต่าง ๆ ตามความถนัดของดงงานและผู้ว่างงาน
2. ควรลดอัตราภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19
3. การเพิ่มสวัสดิการด้านการดูแลสุขภาพของผู้อายุภายในเขตเทศบาล
4. ติดตั้งไฟส่องสว่างข้างทางภายในหมู่บ้านในบางจุดที่ยังมืดและซ่อมแซมไฟส่องสว่างข้างทางที่ให้ความสว่างไม่ชัดเจนเนื่องจากมีอายุการใช้งานนาน
5. การคัดกรองผู้ติดยาเสพติดภายในชุมชนเพื่อนำไปบำบัด
6. การจัดตั้งหน่วยดูแลและติดตามผู้ป่วยติดเตียง
7. อยากให้เทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตั้งศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
8. การจัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนกับผู้ดงงาน ผู้ว่างงาน หรือการพัฒนา และส่งเสริมทักษะอาชีพในด้านต่าง ๆ ตามความถนัดของดงงานและผู้ว่างงาน

9. ควรให้มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง
10. การส่งเสริมอาชีพให้กับนักเรียนในการหารายได้พิเศษระหว่างเรียน เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง
11. อยากให้เทศบาลเมืองบางศรีเมือง ดำเนินการสนับสนุน ส่งเสริมหรือจัดหาแหล่งหางานกระจายลงสู่ท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

### **ข้อเสนอแนะในการประเมินในครั้งนี้**

ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มีความพึงพอใจมากที่สุด เทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เทศบาลเมืองบางศรีเมือง ควรมุ่งให้เกิดการสร้างกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐาน เพื่อรักษาผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต ครอบคลุมภารกิจงานทุก ๆ ด้านที่เป็นภารกิจของเทศบาล และเสนอให้ดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการในทุก ๆ งาน ปรับปรุงพัฒนาการทำงาน และสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาขอรับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เป็นสิ่งหนึ่งที่จะสะท้อนให้เทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความมุ่งมั่นในการสร้างกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐาน และสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาขอรับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

## กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะท่านนายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรัชย์ เอ็มอักษร คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งได้รับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารพนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองบางศรีเมืองทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ผู้ใช้บริการและผู้เข้าร่วมโครงการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย  
ตุลาคม 2565

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จะมีผลต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลเมืองบางศรีเมือง สามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดสัมฤทธิ์ผล จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ซึ่งถือได้ว่าบทบาทของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ด้านการให้บริการที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน

ดังนั้น การสำรวจและประเมินครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินผลตามภารกิจงานด้านการบริการที่เทศบาลเมืองบางศรีเมือง ได้ดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมืองนั้น จะต้องมอบหมายให้หน่วยงานภายนอกที่มีภารกิจหลักในการศึกษาวิจัยโดยตรงเป็นผู้ประเมิน ซึ่งได้แก่สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์นนทบุรี คณะดำเนินงานและที่มงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่งและมีความยินดี ที่ได้ร่วมมือกับเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ในการให้บริการทางวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง ยึดหลักการทางวิชาการ โดยมีขอบเขตการดำเนินงานวิจัยที่สำคัญประการหนึ่งว่า ผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผลการศึกษาแต่อย่างใด ซึ่งผลการศึกษานำมาประกอบใช้ในการปรับปรุง พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการบริการประชาชนต่อไป

อนึ่ง ผลการศึกษาคครั้งนี้ อันจะก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการดำเนินโครงการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การดูแลของเทศบาลเมืองบางศรีเมืองให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

คณะผู้วิจัย

ตุลาคม 2565



## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
คำนำ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของประเมิน	5
1.3 ขอบเขตของการประเมิน	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
1.6 ผู้รับผิดชอบโครงการ	11
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>12</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.2 แนวคิดการจัดตั้งเทศบาลในประเทศไทย	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	31
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	40
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน	52
2.6 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง	54
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	66
2.8 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	72
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ</b>	<b>73</b>
3.1 วิธีการประเมิน	73
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	73
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	75

## สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ (ต่อ)</b>
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.5	สถิติที่ใช้ในการประเมินผล
3.6	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการประเมินความพึงพอใจ</b>
4.1	ผลการประเมินความพึงพอใจ
4.2	สรุปการวิเคราะห์ค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4.3	สรุปการวิเคราะห์คะแนนการประเมินตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามข้อ 2.1 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ</b>
5.1	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
5.2	อภิปรายผล
5.3	ข้อเสนอแนะ
<b>บรรณานุกรม</b>	
<b>ภาคผนวก</b>	
ประกาศ ก.จ., ก.ท. และก.อบต.	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	81
4.2	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	82
4.3	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส	82
4.4	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา	83
4.5	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83
4.6	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	84
4.7	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	84
4.8	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามที่พักอาศัย	85
4.9	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ	85
4.10	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง	86
4.11	ตารางแสดงจำนวนของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	86
4.12	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	87
4.13	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	88
4.14	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89
4.15	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านทะเบียน	91
4.17	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	92
4.18	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	93
4.19	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94
4.20	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95
4.21	ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96
4.22	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	97
4.23	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	98
4.24	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99
4.25	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	100
4.26	ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	101
4.27	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	102
4.28	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	103
4.29	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	104

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.30	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	105
4.31	ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	106
4.32	ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	107
4.33	ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าคะแนนการประเมินตามเกณฑ์การวิเคราะห์ คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	108

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แสดงกรอบงานการประเมินความพึงพอใจ	7
1.2	แสดงขั้นตอนในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ	8
2.1	แสดงกระบวนการบริหาร POSDCoRB	53
2.2	แสดงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง	55
2.3	แสดงกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจ	72

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติอย่างแท้จริง

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 2 ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางลง เหลือภารกิจเท่าที่จำเป็นต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง คือมีความหลากหลายของกลุ่มคนเชื้อชาติศาสนาอาชีพการศึกษาเทคโนโลยีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกันขัดแย้งกันในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถมีทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจ ให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองและเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท วัฒนกุล, 2550) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วน



ภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญมาก เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติต่อไป และที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ถือเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่ง และจากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ส่งเสริมบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ทั้งในแง่คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ เพราะถ้าท้องถิ่นใดมีองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นที่ดี ปฏิบัติงานโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ประชาชนในท้องถิ่นแห่งนั้นก็จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

ทั้งนี้การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เทศบาลเมืองบางรักศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จึงนำงานบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนขยายลงสู่ประชาชนอย่างใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับงานบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้มากที่สุด จึงได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการและการดำเนินโครงการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงได้มอบหมายให้คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้ จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการและประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างไรบ้าง ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหการบริการได้อย่างตรงประเด็นอันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

## 1.3 ขอบเขตการประเมิน

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการ 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตด้านประชากร ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ครั้งนี้ จะทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ในงานบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

### 1.3.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้วิจัยได้ร่วมกับเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการจำนวน 400 คน และใช้วิธีถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average Method) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน ซึ่งในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น จะใช้แบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) โดยจะไม่กำหนดตัวอย่างเป็นเฉพาะเจาะจงรายบุคคลแต่อย่างใด เพื่อให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการอย่างแท้จริง

### 1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

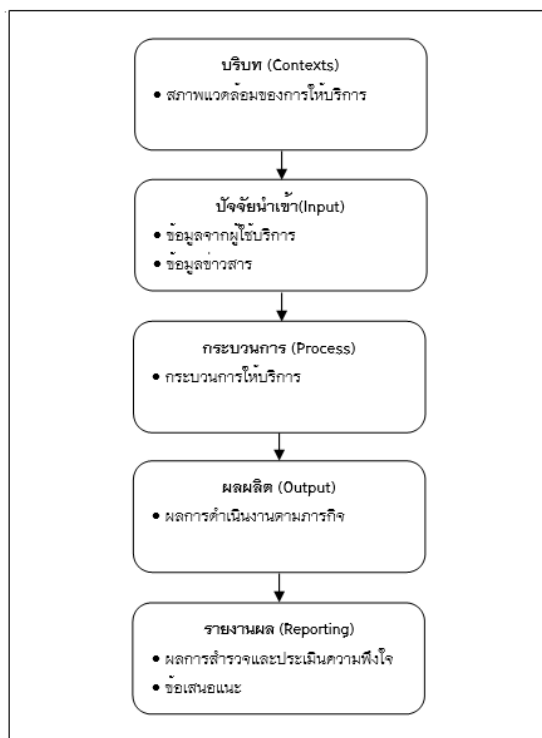
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ครั้งนี้ เริ่มเก็บข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 สิ้นสุดเดือนกันยายน 2565 โดยคณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่จริงเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่วันที่ 5 สิงหาคม ถึง 25 ตุลาคม 2565

### 1.3.5 ขอบเขตด้านสถานที่ดำเนินการ

สถานที่ในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในเขตการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

### 1.3.6 กรอบงานการประเมินความพึงพอใจ

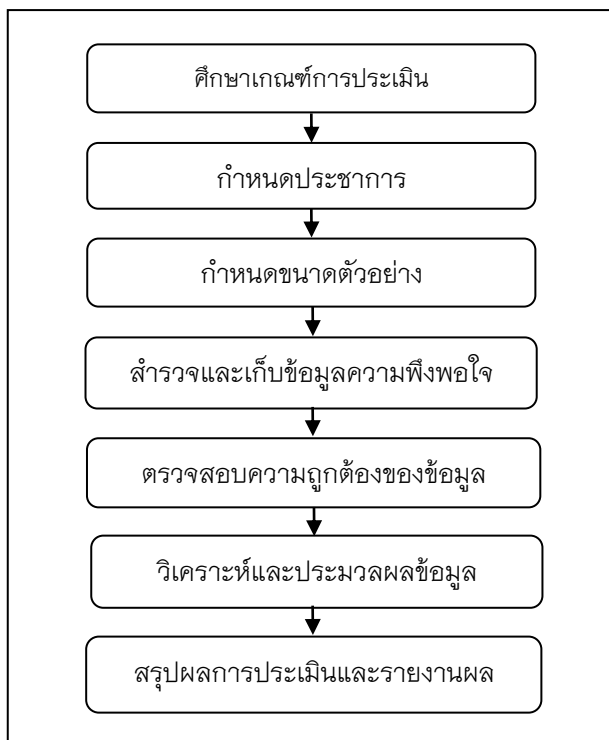
การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้เข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบงานการประเมินความพึงพอใจ

### 1.3.7 การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด โดยคณะผู้วิจัย ได้กำหนดขั้นตอนในการประเมินความพึงพอใจดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.2 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. ผลการศึกษาทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข
3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
4. เป็นข้อมูลให้เทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้เข้าร่วมโครงการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้กำหนดนิยามศัพท์ ไว้ดังนี้

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการในงานบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ** หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการ การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

**งานบริการ** หมายถึง งานและหรือโครงการที่เทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ได้ดำเนินการและให้บริการกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

**ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวขั้นตอนมีความรวดเร็วมีความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนและหลังความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

**ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ เช่น มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

**ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการความรู้ความเชี่ยวชาญความใส่ใจความรวดเร็วในการให้บริการความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบความสุภาพความสามารถในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

**ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถห้องน้ำที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการความสะดวกของสถานที่ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์การจัดสถานที่และ

อุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้มีความพร้อมของยานพาหนะแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

**ความพึงพอใจด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม** หมายถึง ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่รายล้อมเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือ ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของสิ่ง ๆ หนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จัดให้เป็นศูนย์กลาง อาทิเช่น บริบทของโรงงาน คือ ผู้คน แรงงาน สภาพ-ขนาดโรงงาน อาคาร สถานที่ต่าง ๆ บริบทของชุมชน คือ สภาพแวดล้อม ข้อมูล อาจเป็นคนที่ดิน น้ำ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายในชุมชน และบริบทนั้น ๆ มีผลต่อการปรากฏการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงต่อเรื่องราว (ประเด็น) นั้น อย่างไร

**ความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า** หมายถึง ความพึงพอใจต่อทรัพยากรขององค์การที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม ทั้งที่เป็นสินทรัพย์ที่มีตัวตน (Tangible Assets) และสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible Assets) ทรัพยากรที่ใช้จะต้องมีคุณสมบัติและประโยชน์ใช้สอยที่เหมาะสม

**ความพึงใจด้านกระบวนการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อกระบวนการในการดำเนินกิจกรรม มีความชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบาย มีความเข้าใจต่อวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับความต้องการ

**ความพึงพอใจด้านผลผลิต** หมายถึง ความพึงพอใจต่อผลที่ได้จากการดำเนินกิจกรรม

**การประเมินผลในความหมายของการวิจัย** หมายถึง การประเมินที่ได้นำระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบาย แผนงานและโครงการไปปฏิบัติ

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

**ระดับความพึงพอใจ** หมายถึง การแปลระดับความพึงพอใจของข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งได้สร้างขึ้นตามแบบของ Likert Scale โดยในแต่ละข้อจะมี 5 คำตอบ และกำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด



**เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ** กระทำโดยการเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ เพื่อทราบระดับของคะแนนตามเกณฑ์การประเมินการตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ทราบระดับของความพึงพอใจในแต่ละประเด็นสำคัญ ดังนี้

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	คะแนน	10	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 95	คะแนน	9	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 90	คะแนน	8	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 85	คะแนน	7	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 80	คะแนน	6	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 75	คะแนน	5	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 70	คะแนน	4	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 65	คะแนน	3	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 60	คะแนน	2	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 55	คะแนน	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ 50	คะแนน	0	คะแนน

## 1.6 ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ  
ศูนย์นันทบุรี

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในบทนี้ จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะและนโยบายสาธารณะ รวมไปถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณะไปใช้ได้สำเร็จ ซึ่งจากการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าว พบว่า มีงานวิจัยและงานเขียนของนักวิชาการที่น่าเสนอไว้ ดังนั้น การศึกษาเรื่องการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดการจัดตั้งเทศบาลในประเทศไทย
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน
- 2.6 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ในระบบการปกครองของประเทศล้วนแต่มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายกันคือต้องการที่จะให้มีความมั่นคงในประเทศ แต่เดิมการปกครองส่วนใหญ่มักมีลักษณะรวมศูนย์อำนาจที่ส่วนกลางเพื่อความสะดวกเพราะในสมัยนั้นอาณาเขตของประเทศยังไม่มากพลเมืองน้อยและกิจกรรมที่รัฐต้องสนองตอบประชาชนมีน้อย ต่อมาเมื่อมีการพัฒนามากขึ้นพลเมืองมีมากขึ้นภารกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบก็มากขึ้นด้วยศักยภาพของรัฐบาลกลางอย่างเดียวไม่สามารถสนองการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ทั่วถึง ดังนั้น แนวคิดในการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง

##### ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชนโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ

ปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น จึงสามารถสรุป ได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, 2546 หน้า 10) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหารการเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือการปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบ็ดเสร็จของการปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข้ปัญหาของท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น มีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการดังนี้ (บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, 2546 หน้า 10)

3.1) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2) รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันการแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุดท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่ไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้นประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการ

ดังกล่าวเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากรประชาชน ความต้องการและปัญหา ย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไปท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมืองการได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการดำเนินงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรีหรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง ทั้งทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเองซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ“หยิบยื่นยัดใส่หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่”เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจ จึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเองซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

### ความหมายและหลักการการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีผู้ให้ความหมายไว้มาก มีทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน ดังนี้

อโณทัย ธรรมกุล (อ้างในสุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา, 2550 หน้า 5) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่เกิดจากการกระจายอำนาจให้มีอำนาจในการปกครอง รวมทั้งรับผิดชอบทั้งหมดหรือแค่บางส่วน ในการบริหารขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของงานที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

Jonh J. Clarke (อ้างในสุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา, 2550 หน้า 6) เป็นหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องของด้านการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะและหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

### วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (อ้างในพัฒนา ทองไสย, 2547 หน้า 7) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นทั้งการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วยการจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจ

หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไทยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

### องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ประกอบด้วย (อ้างในพัฒนา ทองไสย, 2547 หน้า 9)

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศการปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วยเช่นประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนมีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกขององค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยมีส่วนร่วมโดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มีได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

#### **แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น**

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ (2545: หน้า 192-193) อธิบายเกี่ยวกับแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นไว้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจปกครองไปสู่ท้องถิ่นรวมทั้งยังกำหนดว่ารัฐจะต้องให้อิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายปกครองการบริหาร การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายและเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลดังกล่าวมีส่วนทำให้ต้องมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณสุขระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร



ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

กรอบแนวคิดกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ยึดหลักการและสาระสำคัญ 3 ด้านคือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ, 2545 หน้า 196)

1) ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ คือ มีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหารจัดการการบริหารงานบุคคลการเงินและการคลังของตนเอง

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคและเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน

3) ด้านประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

เป้าหมายของแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทั้งสิ้น 6 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ, 2545 หน้า 198-199)

1) พัฒนาขีดความสามารถการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบแผนและระบบงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2) พัฒนาผู้บริหารท้องถิ่นและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์มีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น

3) พัฒนาการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิผลการตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชน

4) ปรับบทบาทของราชการกรมการปกครองทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการบริหารกิจการและการกำกับดูแลและแนะนำการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนองค์กรชุมชนและองค์กรเอกชนองค์กรพัฒนาเอกชนในกระบวนการกำหนดนโยบายตรวจสอบการปฏิบัติงานและผลงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และตั้งอยู่บนเหตุผล



6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างกระบวนการเรียนรู้ในการปกครองตนเองเพื่อสร้างวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตยของประชาชนในท้องถิ่น

## 2.2 แนวคิดการจัดตั้งเทศบาลในประเทศไทย

เทศบาลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานมากที่สุดในปัจจุบัน (ไม่นับรวมสุขาภิบาลซึ่งได้ปัจจุบันได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลไปหมดแล้ว) เทศบาลในประเทศไทย ถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ภายหลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครอง 1 ปี ภายใต้อำนาจของพระยาพหลพลพยุหเสนา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ปรีดี พนมยงค์ ถือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 และเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่ใช้อยู่แพร่หลายในตะวันตกเข้ามาใช้ในประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่สุดคนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปี พ.ศ. 2475 อีกด้วย ในความเป็นจริงแล้ว ประเทศไทยมีความพยายามในการจัดตั้งเทศบาลหลายครั้ง ตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เช่น พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ต้องการให้ประเทศไทยมีการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำการปกครองตนเองขึ้นตามแบบอย่างประเทศตะวันตกที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

นอกจากนี้ พิจารณาได้จากข้อเท็จจริงที่ว่า มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเทศบาลในประเทศไทยขึ้นคณะหนึ่งซึ่งมีนายอาร์ ดี เรก เป็นประธาน โดยที่คณะกรรมการชุดดังกล่าวเสนอให้มีการจัดตั้ง “สุขาภิบาล” ภายหลังจากต่อมาเรียกว่า “เทศบาล” และความพยายามในการจัดตั้งเทศบาลยังปรากฏให้เห็นอีกครั้งในการจัดตั้งคณะกรรมการอีกคณะหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ในการร่างพระราชบัญญัติเทศบาลในปลายรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว แต่ก็ได้มีการประกาศใช้ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวแต่อย่างใด

หลายคนอาจสงสัยว่าทำไมเทศบาลจึงกลายเป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานที่สุดแทนที่จะเป็นสุขาภิบาล ซึ่งถือเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเช่นกัน คำตอบต่อคำถามเหล่านี้ ก็คือ นักวิชาการด้านการปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่มองว่า สุขาภิบาลไม่ใช้การ ปกครองท้องถิ่นที่แท้จริง เพราะ สุขาภิบาล มีองค์ประกอบบางประการที่ไม่เป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ กรรมการสุขาภิบาลหลายตำแหน่งมาจากการแต่งตั้งของรัฐบาล ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การกำหนดให้ประธานสุขาภิบาลบางแห่งเป็นนายอำเภอ เป็นต้น

### กำเนิดเทศบาลในประเทศไทย

นักวิชาการส่วนใหญ่ที่ศึกษาเรื่องเทศบาลในประเทศไทยมองว่า เทศบาลมาจาก “พัฒนาการของสุขาภิบาล” กล่าวคือ มองว่าเทศบาลในปัจจุบันจะมีไม่ได้เลย หากไม่มีการเกิดขึ้น

ของสุขาภิบาล เพราะเทศบาลถือเป็นผลพวงประการสำคัญของสุขาภิบาล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองคล้ายการปกครองท้องถิ่นรูปแบบแรกก่อนเทศบาลเสียอีก นักวิชาการในกลุ่มนี้ได้ยกตัวอย่างที่น่าสนใจเพื่อสนับสนุนแนวคิดของตนดังกล่าวว่าในระหว่างรัชกาลที่ 5 ถึงรัชกาลที่ 7 ประเทศไทยมีสุขาภิบาลตามหัวเมืองต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 35 แห่ง ในระยะนี้สุขาภิบาลแทบจะไม่มี การขยายตัวในแง่ของจำนวนเลย จนทำให้พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ทรงมีพระราชดำริเพื่อกระจายอำนาจให้มากขึ้นดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้ จึงได้ทรงแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่งเพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในประเทศไทย อันเป็นแนวคิดที่ประสงค์ให้เทศบาลขึ้นมาทำหน้าที่แทนสุขาภิบาลที่มีอยู่

### เหตุผลในการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในประเทศไทย

เหตุผลในการจัดตั้งเทศบาลในประเทศไทยในประเทศไทยมี 3 เหตุผลใหญ่ ๆ ได้แก่

ประการที่หนึ่ง จัดตั้งเทศบาลเพื่อให้สอดคล้องกับการเมืองการปกครองในระดับชาติที่เป็นประชาธิปไตย กล่าวคือ เมื่อการปกครองในระดับชาติเป็นระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเลือกตั้งผู้แทนราษฎรของตนเข้าไปทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และทำหน้าที่ในการบริหารประเทศ มีการแบ่งอำนาจอธิปไตยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ อำนาจในทางนิติบัญญัติ อำนาจบริหาร และอำนาจตุลาการ ดังนั้น การปกครองในระดับท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนจึงจำเป็นต้องมีขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับระบบประชาธิปไตยในระดับชาติ โดยที่องค์กรเทศบาลเป็นองค์กรทางการเมืองแรกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองได้อย่างเต็มที่ตามหลักการกระจายอำนาจ อีกทั้งยังมีการล้อโครงสร้างของการเมืองในระดับชาติมาจำลองใส่ไว้ในเทศบาลด้วย คือ มีการแบ่งแยกฝ่ายบริหาร และฝ่ายสภาที่ทำหน้าที่ในการออกเทศบัญญัติออกจากกัน และในทำหน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน

นอกจากนี้ การจัดตั้งเทศบาลยังต้องสอดคล้องกับระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศ ที่ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเทศบาลก็คือการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

ประการที่สอง จัดตั้งเทศบาลเพื่อเป็นการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาล เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีมากขึ้นเรื่อย ๆ จนไม่สามารถควบคุมดูแล หรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานหรือองค์กรการเมืองอื่น ๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่าง ๆ นี้ลง และทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการจากภาครัฐได้รวดเร็วและทั่วถึงยิ่งขึ้น

เหตุผลประการนี้ สามารถพิจารณาได้จากคำกล่าวของ ปรีดี พนมยงค์ ที่ว่า “ในประเทศไทยที่มีอาณาเขตกว้างขวางและมีพลเมืองมาก พลเมืองทั้งหมดในประเทศนั้น ๆ อาจมีส่วนได้ส่วนเสีย

เหมือนกันก็มี และกิจการบางอย่างพลเมืองอันอยู่ในท้องถิ่นหนึ่ง อาจมีส่วนได้เสียกับพลเมืองอีกท้องถิ่นหนึ่ง เหตุฉะนั้นจึงมีความจำเป็นอยู่เองที่จะรวมอำนาจบริหารมาใช้ที่ศูนย์กลาง...แห่งเดียวย่อมจะทำได้ เพราะจะเป็นการเพิ่มความติดขัดและไม่สะดวกแก่ราชการ” (ปรีดี พนมยงค์, 2477)

นอกจากการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาลแล้ว ยังก่อให้เกิดผลประโยชน์อย่างอื่นแก่รัฐบาลได้อีกส่วนหนึ่ง นั่นก็คือ “แรงสนับสนุนทางการเมือง” ที่รัฐบาลในขณะนั้นจะได้รับมากขึ้น เนื่องจากเมื่อรัฐบาลได้แบ่งภาระหน้าที่บางอย่างไปให้แก่เทศบาลแล้ว เทศบาลจะทำหน้าที่ในการให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตเทศบาล เมื่อประชาชนได้รับการบริการอย่างรวดเร็วจากเทศบาลโดยตรง ก็ไม่จำเป็นต้องรอนบประมาณหรือความช่วยเหลือจากรัฐบาล และได้รับการบริการที่รวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีทัศนคติในแง่บวกต่อรัฐบาล เนื่องจากสามารถบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้ เมื่อเปรียบเทียบกับการปกครองในระบบเก่าที่ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาปกครองตนเอง

ประการที่สาม จัดตั้งเทศบาลเพื่อเป็นสถาบันฝึกประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน เนื่องจากในขณะนั้น เพิ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตยได้เพียง 1 ปี ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครอง ดังนั้น การจัดตั้งเทศบาลที่มีโครงสร้างล้อมาจากการปกครองในระดับชาติ จึงเป็นเสมือนสถาบันหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเมืองการปกครองมากขึ้น

หากพิจารณาถึงเหตุผลต่าง ๆ ของการจัดตั้งเทศบาลแล้ว จะพบว่าเหตุผลในการจัดตั้งเทศบาลในระยะเริ่มต้น มีวัตถุประสงค์ในสร้างความมั่นคงทางการเมืองในระดับชาติ มากกว่าการมีเทศบาลเพื่อทำหน้าที่ด้านการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามหลักการจัดการปกครองท้องถิ่นในปัจจุบัน

### **พัฒนาการของเทศบาลไทย**

เทศบาลในประเทศไทย นับว่ามีการพัฒนาการที่ก้าวหน้ามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบอื่น ๆ อย่างไรก็ตามการพัฒนาของเทศบาลไทยในอดีตที่ผ่านมา ก็ไม่ก้าวหน้าเท่าใดนัก เนื่องจากยังมีเทศบาลอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่สามารถพึ่งตนเองได้ และจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลตลอดเวลา

หากนับตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันประเทศไทยมีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลมาแล้วกว่า 70 ปี มีกฎหมายแม่บทเทศบาล (ที่ไม่นับรวมกฎหมายแก้ไขเพิ่มเติม) ทั้งสิ้น 4 ฉบับ และยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลอีก เช่น กฎหมายว่าด้วยรายได้

เทศบาล กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรรายได้ประเภทภาษีให้แก่เทศบาล และกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล รวมอีกหลายฉบับ

### **พระราชบัญญัติเทศบาล**

กฎหมายแม่บทของเทศบาลที่สำคัญทั้งหมดมี 4 ฉบับ ดังต่อไปนี้

1) พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 (สมัยรัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนา)

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 ถือกำเนิดขึ้นในยุคระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ภายใต้การผลักดันของปรีดี พนมยงค์ เป็นสำคัญ และผู้มีส่วนผลักดันที่สำคัญอีกท่านหนึ่งก็คือ หม่อมเจ้าสกลวรรณากร วรวรรณ (ผู้รจนานหนังสือเรื่อง “สากลเทศบาล” ซึ่งถือเป็นตำราเรียนเกี่ยวกับเทศบาลเล่มแรกของประเทศไทย โดยรจนาร่วมกับ พระยาสุนทรพิพิธ) ในสมัยรัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนาเป็นนายกรัฐมนตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ประเทศไทยมีการปกครองท้องถิ่นเหมือนกับที่อารยประเทศมี และได้รับอิทธิพลจากฝรั่งเศสเป็นอย่างมาก โดยจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมุ่งให้การปกครองภายในเทศบาล (การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น) มีลักษณะจำลองมาจากการปกครองในระดับชาติ เพื่อให้เทศบาลเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นความคาดหวังที่ไม่ประสบความสำเร็จมากนัก เนื่องจากเทศบาลไม่ได้ทำให้ประชาชนรู้จักหรือเข้าใจการปกครองในระดับชาติมากขึ้นเท่าใดนัก

อย่างไรก็ตาม กว่ารัฐบาลของพระยาพหลฯ จะประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลได้ก็ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะได้รับการต่อต้านจาก “พวกอำนาจเก่า” ที่ยังไม่เข้าใจในรูปแบบการปกครองแบบกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง รัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่งเมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2476 เพื่อดำเนินการเตรียมร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล และมีคณะอนุกรรมการอีก 4 คณะเพื่อให้การดำเนินการร่างกฎหมายเทศบาลเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ การร่างกฎหมายเทศบาลในครั้งนั้น เป็นการนำเอาร่างกฎหมายเทศบาลที่เคยร่างไว้แล้วเมื่อปี พ.ศ. 2473 รัฐบาลในรัชสมัยสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว มาปรับปรุงแก้ไขใหม่ และเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรในปีเดียวกัน และประกาศใช้ทีหลัง ซึ่งเป็นการประกาศใช้ในสมัยที่ปรีดี พนมยงค์ เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ผลของการประกาศใช้กฎหมายเทศบาลฉบับแรกปรากฏว่า ได้ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารเทศบาลอย่างน้อยในสองประการ ได้แก่

(1) ปัญหาในเรื่องความเข้มแข็งและเสถียรภาพของฝ่ายบริหารเทศบาล กล่าวคือ คณะเทศมนตรีไม่สามารถบริหารเทศบาลได้อย่างราบรื่น เนื่องจากต้องเผชิญกับการตีรวนของสภา

เทศบาลอย่างหนักหน่วง โดยเฉพาะการเปิดอภิปรายไม่ไว้วางใจคณะเทศมนตรี จนทำให้มีการเปลี่ยนแปลงนายกเทศมนตรีและคณะเทศมนตรีหลายชุด โดยที่แต่ละชุดมีอายุในการทำงานเฉลี่ยเพียง 6 เดือนเศษเท่านั้น เช่น เทศบาลเมืองนครราชสีมา ช่วง พ.ศ. 2478 - 2481 มีคณะเทศมนตรีทั้งสิ้น 6 ชุด (ไม่รวมชุดที่แต่งตั้งจากข้าหลวงประจำจังหวัด) ซึ่งมีอายุเฉลี่ยเท่ากับชุดละ 6 เดือน 15 วัน เท่านั้น

(2) ปัญหาเรื่องฐานะทางการคลังของเทศบาลไม่มั่นคงเพียงพอ กล่าวคือ เทศบาลแต่ละแห่งที่จัดตั้งขึ้นไม่มีงบประมาณเพียงพอในการบริหารและเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เทศบาลไม่สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาฐานะทางการคลังของเทศบาลนี้รุนแรงมากจนมีหลายฝ่ายมองว่าเป็นปัญหาใหญ่จนอาจทำให้การบริหารเทศบาลในประเทศไทยไม่ประสบความสำเร็จและอาจต้องยุบเทศบาลไปในที่สุด เนื่องจากการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในแต่ละแห่งเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ และเทศบาลเองก็ไม่สามารถเลี้ยงตัวเองได้

(3) ปัญหานักการเมืองท้องถิ่นและประชาชนในเทศบาล ขาดความรู้ความเข้าใจในการเมืองท้องถิ่น กล่าวคือ สมาชิกสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี ยังมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนค่อนข้างน้อย จนเป็นเหตุให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการบริหารเทศบาล เช่น ปัญหาในการบริหารงานทั่วไป ปัญหาการตีรวนของสมาชิกสภาเทศบาล ปัญหาการขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงานของคณะเทศมนตรี และท้ายที่สุด ประชาชนเองก็ไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลอย่างเพียงพอ

2) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 (สมัยรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม) พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ได้บังคับใช้อยู่เพียง 5 ปีเท่านั้น จากนั้นรัฐบาลของจอมพลแปลก พิบูลสงคราม ซึ่งเห็นปัญหาในการบริหารเทศบาลเป็นอย่างดี จึงเสนอให้มีการออกพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับใหม่ และเสนอเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

#### (1) จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป

เนื่องมาจากปัญหาฐานะทางการคลังของเทศบาลมีสูง เพราะเทศบาลต้องใช้จ่ายเงินจำนวนมากไปกับการให้ค่าตอบแทนแก่สมาชิกสภาเทศบาล ดังนั้น พระราชบัญญัติเทศบาลฉบับนี้ จึงได้มีการปรับลดจำนวนของสมาชิกสภาเทศบาลลง เพื่อให้เทศบาลมีเงินไปใช้จ่ายในการพัฒนามากขึ้น โดยที่เทศบาลตำบลมีสมาชิกสภาตำบล 9 คน (เดิมกำหนดให้หมู่บ้านละ 1 คน ถ้าหมู่บ้านใดมีราษฎรเกิน 200 คน ให้มีสมาชิกเพิ่มได้อีก 1 คน) เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภาเมือง 24 คน (เดิม กำหนดเงื่อนไขของจำนวนสมาชิกสภาเมืองไว้เช่นเดียวกับสภาตำบล) และเทศบาลนครมีสมาชิกสภานครได้ 36 คน (เดิมกฎหมายกำหนดให้มีสมาชิกตำบลละ 1 คน ถ้าตำบลใดมีราษฎรเกิน 2,000 คน ให้มีสมาชิกเพิ่มได้อีก 1 คนในทุก ๆ 2,000 คน)

การแก้กฎหมายในลักษณะเช่นนี้ก็เพื่อต้องการให้เทศบาลทราบจำนวนที่แน่นอนว่าเทศบาลของตนจะมีสมาชิกสภาเทศบาลกี่คน และมีความแน่นอนในการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละปี

## (2) โครงสร้างของเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป

กล่าวคือ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของเทศบาลให้ฝ่ายบริหารเทศบาลมีความเข้มแข็งมากขึ้น เนื่องจากเทศบาลในรูปแบบเดิมประสบผลปัญหาความอ่อนแอของฝ่ายบริหารของเทศบาล ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหานี้ กฎหมายได้กำหนดให้ “สภาเทศบาลมีประธานซึ่งได้แก่นายกเทศมนตรีโดยตำแหน่ง และให้สภาเลือกตั้งเทศมนตรีที่เป็นสมาชิกของสภาคนหนึ่งเป็นรองประธาน” (มาตรา 18)

เงื่อนไขดังกล่าวต้องการให้นายกเทศมนตรีซึ่งเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร เป็นประธานของฝ่ายสภาด้วย เพื่อให้สามารถควบคุมสมาชิกสภาได้ในเวลาเดียวกัน อันเป็นความต้องการให้ฝ่ายบริหารเข้มแข็งมากขึ้นเพราะนายกเทศมนตรีเป็นประธานที่ประชุมสภาเทศบาล นอกจากนี้กฎหมายยังไม่ให้อำนาจสภาเทศบาลในการเปิดอภิปรายไม่ไว้วางใจนายกเทศมนตรีและคณะเทศมนตรีอีกด้วย

การกำหนดเงื่อนไขเช่นนี้ที่นักรัฐศาสตร์บางท่านมองว่าเป็นการรวมองค์กรทางการบริหารและนิติบัญญัติเข้ามาเป็นองค์กรเดียว ในขณะที่นักนิติศาสตร์บางท่านมองว่า เทศบาลในรูปแบบนี้ก็ยังเป็นเทศบาลที่มี 2 องค์กรเช่นเดิมเพียงแต่มีประธานหรือหัวหน้าเป็นคนเดียวกันเท่านั้น

## (3) การควบคุมเทศบาล

กฎหมายได้กำหนดให้อำนาจแก่ข้าหลวงประจำจังหวัดและนายอำเภอเพิ่มขึ้นในการควบคุมฐานะทางการเงินของเทศบาล และยังกำหนดให้มีคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่งทำหน้าที่ในการควบคุมดูแล และให้คำปรึกษาทางการเงินแก่เทศบาล ซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวประกอบไปด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน ผู้แทนจากกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนจากกระทรวงการคลัง ผู้แทนจากกระทรวงธรรมการ กระทรวงละ 1 คน และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่เกิน 5 คน (มาตรา 48)

## (4) ประเด็นที่น่าสนใจ

พระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่ได้กำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลมี 2 ประเภทอีกต่อไป โดยกำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลคงเหลือแต่เพียงที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลเท่านั้น และมีวาระในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี

ในขณะเดียวกัน กฎหมายก็เปลี่ยนชื่อเรียกฝ่ายบริหารของเทศบาล เป็น “คณะเทศมนตรี” และเปลี่ยนฝ่ายนิติบัญญัติเป็น “สภาเทศบาล” ในเทศบาลทุกประเภท

## 3) พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2486 (สมัยรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม)



พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 ซึ่งเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหา บังคับใช้ได้เพียง 5 ปี เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ที่รัฐบาลในขณะนั้นคิดว่าจะบรรเทาหลงไปได้จากการตรากฎหมายใหม่ แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า ปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้บรรเทาหลงเท่าใดนัก อีกทั้งในบางกรณียังเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย เช่น ปัญหาของนักรการเมืองท้องถิ่นที่ตีรวนฝ่ายบริหาร กระทบฝ่ายบริหารเทศบาลทำงานไม่ได้ หลายฝ่ายเริ่มวิพากษ์วิจารณ์รัฐบาลว่าแก้ไขปัญหาของเทศบาลไม่ได้ผล เป็นเหตุให้รัฐบาลต้องกลับมาพิจารณาแก้ไขกฎหมายเทศบาลอีกครั้งในช่วงกลางปี พ.ศ. 2485 โดยอาศัยเค้าโครงของพระราชบัญญัติเทศบาลเมื่อปี พ.ศ. 2476 มาปรับปรุงแก้ไขใหม่ ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

#### (1) ประเภทของสมาชิกสภาเทศบาล

กฎหมายกำหนดให้สภาเทศบาลกลับมามีสมาชิกสภาเทศบาล 2 ประเภทเช่นเดิม ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยที่ประเภทแรกมาจากการเลือกตั้ง และประเภทที่สอง มาจากการแต่งตั้ง (มาตรา 76) ทั้งมีเจตนารมณ์เพื่อต้องการแก้ไขข้อบกพร่องของกฎหมายเทศบาล พ.ศ. 2481 ที่สมาชิกสภาเทศบาลไม่เข้าใจบทบาทของตนอย่างดีเพียงพอ และขาดความรู้ความสามารถในการบริหารกิจการเทศบาล อีกทั้งยังตีรวนฝ่ายบริหารจนเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ฝ่ายบริหารไม่สามารถบริหารกิจการเทศบาลได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่องเพียงพอ

#### (2) โครงสร้างเทศบาลและการตรวจสอบถ่วงดุล

กฎหมายกำหนดให้สภาเทศบาลเป็นผู้เลือกนายกเทศมนตรี โดยผู้ที่ได้รับการเลือกให้เป็นนายกเทศมนตรีต้องได้เสียงสนับสนุนในสภาเทศบาลเกินกึ่งหนึ่งของสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด โดยที่ข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้ง ด้วยเหตุผลที่ต้องการให้รัฐบาลสามารถควบคุมและยุติความขัดแย้งในเทศบาลได้ และกฎหมายเทศบาลยังคงยืนยันการให้เทศบาลมีโครงสร้างเช่นเดียวกับกฎหมายเทศบาลปี พ.ศ. 2481 ที่ประธานสภาเป็นนายกเทศมนตรีโดยตำแหน่ง (มาตรา 18) และให้ข้าหลวงประจำจังหวัดแต่งตั้งเทศมนตรีคนหนึ่งด้วยความยินยอมของสภาเทศบาลเป็นรองประธานสภาเทศบาล เพื่อให้ฝ่ายคณะเทศมนตรีมีอำนาจต่อรองที่เหนือกว่าฝ่ายสมาชิกสภาเทศบาล และเป็นการทำให้ฝ่ายคณะเทศมนตรีมีเสถียรภาพในการบริหารเทศบาลมากขึ้น

ในขณะที่ เทศมนตรี (ผู้ที่ไม่ได้เป็นรองประธานสภาเทศบาล) ไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิกสภาเทศบาลเพื่อเปิดโอกาสให้คนที่มีความรู้ความสามารถ สามารถเข้ามาเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาลได้ และหากพิจารณาในทางกลับกัน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ส่วนกลางสามารถแทรกแซงการทำงานของฝ่ายบริหารได้ (ส่งคนของส่วนกลางเข้าไปเป็นเทศมนตรี) ในกรณีให้เห็นว่าจำเป็น

นอกจากนี้กฎหมายยังไม่เปิดโอกาสให้สภาสามารถอภิปรายไม่ไว้วางใจคณะเทศมนตรีได้ในขณะที่ฝ่ายบริหารก็ไม่สามารถยุบสภาได้เช่นกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาเสถียรภาพและความเข้มแข็งของฝ่ายบริหาร

### (3) การควบคุมเทศบาล

กฎหมายเปิดโอกาสให้กระทรวงมหาดไทยสามารถควบคุมเทศบาลได้โดยตรง (มาตรา 63 วรรคหนึ่ง) โดยเฉพาะเทศบาลขนาดใหญ่ เช่น เทศบาลนคร โดยทำเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งกฎหมายเทศบาลฉบับก่อน ๆ ไม่มีการกำหนดในลักษณะเช่นนี้แต่อย่างใด ทั้งนี้ ก็เพื่อให้รัฐบาลกลางโดยกระทรวงมหาดไทยสามารถเข้าควบคุมการทำงานของเทศบาลได้โดยตรง โดยเฉพาะในกรณีเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกันภายในเทศบาล ระหว่างคณะเทศมนตรีกับสมาชิกสภาเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 มีการแก้ไข 1 ครั้ง ได้แก่ การแก้ไขในปี พ.ศ. 2487 ในสมัยของนายควง อภัยวงศ์ เป็นนายกรัฐมนตรี ซึ่งแก้ไขเพียงมาตราเดียว คือ มาตรา 14 โดยมีการกำหนดว่า ในเรื่องสมาชิกสภาเทศบาล เหตุที่ต้องมีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวสืบเนื่องมาจากการดำเนินการในขณะนั้น เป็นช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งรัฐบาลเห็นว่าไม่ควรที่จะให้มีการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่น เพราะอาจกระทบต่อความมั่นคงแห่งรัฐได้

### 4) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

#### (1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (สมัยรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม)

ภายหลังจากที่บังคับใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 ได้ 10 ปี รัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม มีนโยบายต้องการกระจายอำนาจให้แก่การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นมากขึ้น กอปรกับรัฐบาลเห็นว่าปัญหาของเทศบาลที่พยายามแก้ไขมาโดยตลอดยังไม่สำเร็จลุล่วงเท่าใดนัก ความจริงแล้วรัฐบาลชุดก่อนหน้านั้นมีความพยายามในการปรับปรุงกฎหมายเทศบาลหลายครั้ง แต่การปรับปรุงดังกล่าวมักจะเป็นผลสำเร็จได้ก็ประสบปัญหาพอสมควร เนื่องจากปัญหาความไร้เสถียรภาพของรัฐบาล และมีการรัฐประหารเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2494

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แก่

- จำนวนของสมาชิกสภาเทศบาลมีการเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีการเปลี่ยนจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลให้ลดลง ดังนี้ เทศบาลนครให้มีสมาชิกสภาเทศบาลเหลือเพียง 24 คน เทศบาลเมืองให้มีสมาชิกสภาเทศบาลเหลือเพียง 18 คน และเทศบาลตำบลให้มีสมาชิก 12 คน เหตุผลที่ต้องลดจำนวนสมาชิกลงเนื่องจาก เกิดความวุ่นวายภายในสภาเทศบาลหลายแห่ง สมาชิกสภาตีรวน และมีการเล่นพรรคเล่นพวก ก่อให้เกิดปัญหา



ในการจัดการประชุมและไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ต่อการบริหารงานเทศบาล จึงเห็นควรให้ลดจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลลง

- โครงสร้างของเทศบาลและการตรวจสอบถ่วงดุล มีการนำระบบสภา กับคณะเทศมนตรี กลับมาใช้ใหม่ ทดแทนระบบที่ให้นายกเทศมนตรีเป็นประธานสภาเทศบาลที่ใช้มากกว่า 15 ปี ซึ่งก็ไม่ได้แก้ไขปัญหาอะไรได้มากนัก จึงเห็นควรให้เปลี่ยนกลับมาเป็นระบบเดิม นอกจากนี้ นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีทุกคนต้องเป็นสมาชิกสภาเทศบาล แต่ก็ไม่ได้หมายความว่ารัฐบาล จะไม่สามารถแต่งตั้งคนของตนให้เข้ามาเป็นคณะเทศมนตรีหรือสมาชิกสภาเทศบาลได้ เพราะกฎหมายยังเปิดโอกาสให้สภาเทศบาลมีสมาชิกประเภท 2 อยู่

การตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภานั้น กฎหมายไม่เปิดโอกาสให้สภาเทศบาลเปิดอภิปรายไม่ไว้วางใจคณะเทศมนตรี ในขณะที่นายกเทศมนตรีก็ไม่มีอำนาจยุบสภาเทศบาลหรือเสนอยุบสภาเทศบาลเช่นกัน นอกจากนี้สภาเทศบาลอาจถูกยุบได้ โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ในขณะที่คณะเทศมนตรีต้องออกจากตำแหน่งเมื่อสภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

- ประเภทของสมาชิกสภาเทศบาล กฎหมายกำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลยังคงมีอยู่ 2 ประเภทเช่นเดิม โดยที่กฎหมายมีเจตนารมณ์ให้ สมาชิกสภาประเภทที่สอง เป็นเสมือน “พี่เลี้ยง” ให้แก่สมาชิกสภาเทศบาล และในบางกรณีอาจรวมไปถึงคณะเทศมนตรีอีกด้วย โดยที่สมาชิกประเภทที่สองนี้มาจากการแต่งตั้งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นจำนวนถึงครึ่งหนึ่งของสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด

- การควบคุมเทศบาล กฎหมายเพิ่มอำนาจในการควบคุมสมาชิกสภาเทศบาลให้มากขึ้น โดยการให้อำนาจแก่ข้าหลวงประจำจังหวัดในการ “สั่งให้ออก” แก่สมาชิกสภาเทศบาล หากสมาชิกผู้นั้นมีความประพฤติอันอาจจะเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีตำแหน่งหรือแก่ราชการส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อควบคุมสมาชิกสภาท้องถิ่นให้อยู่ในระบบระเบียบมากขึ้น และเพื่อป้องกันปัญหาเรื่องความศรัทธาเชื่อมั่นในตัวองค์กรเทศบาลต่อสายตาประชาชน

(2) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2498 (สมัยรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม)

กฎหมายฉบับนี้ เป็นการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นครั้งแรก ซึ่งเป็นการแก้ไขเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ในเรื่องเกี่ยวกับประเภทรายได้และประเภทรายจ่ายของเทศบาล โดยมีเหตุผลในการแก้ไขว่า พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ยังไม่มีความเหมาะสม เช่น ให้เทศบาลกู้เงินได้เฉพาะจากกระทรวง ทบวง กรมหรือองค์การต่าง ๆ เท่านั้น แต่ไม่ได้กำหนดความรับผิดชอบผูกพันชำระเงินกู้ที่กระทรวงการคลังค้ำประกันไว้ให้แน่นอน จึงมีการแก้ไขเพื่อให้เหมาะสมและรัดกุมยิ่งขึ้น

(3) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2499 (สมัยรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม)

กฎหมายฉบับนี้เป็นความพยายามให้เทศบาลมีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น โดยที่กฎหมายกำหนดให้ยกเลิกสมาชิกสภาเทศบาลประเภทที่สองที่มาจาก การแต่งตั้งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยลง คงไว้แต่สมาชิกที่มาจาก การเลือกตั้งแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

(4) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2505 (สมัยรัฐบาลของจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์)

กฎหมายฉบับนี้เป็นการเพิ่มความรอบคอบรัดกุมให้แก่การดำเนินงานของเทศบาล โดยที่กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการที่ปรึกษาเทศบาลขึ้น ซึ่งกรรมการเป็นตัวแทนจากราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่เทศบาลในเรื่องที่เกี่ยวกับกิจการของเทศบาลโดยทั่วไป และเพื่อกำหนดรายจ่ายของเทศบาลให้สอดคล้องกับหลักการงบประมาณ ซึ่งต่อมาในภายหลังคณะกรรมการที่ปรึกษาดังกล่าวไม่มีบทบาทในทางปฏิบัติมากนัก

(5) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2510 (สมัยรัฐบาลของจอมพลถนอม กิตติขจร)

กฎหมายฉบับนี้เป็นการแก้ไขให้การปฏิบัติงานในการเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติของเทศบาลมีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น

(6) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2511 (สมัยรัฐบาลของจอมพลถนอม กิตติขจร)

กฎหมายฉบับนี้เป็นการเพิ่มเติมให้เทศบาลสามารถทำกิจการในหน้าที่บางอย่างนอกเขตเทศบาล หรือลงทุนร่วมกับราชการส่วนท้องถิ่นหรือกับบุคคลอื่นได้ (สหการเทศบาล)

(7) ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 336 (พ.ศ. 2515) (สมัยคณะปฏิวัติของจอมพลถนอม กิตติขจร)

กฎหมายฉบับนี้เป็นการเปิดโอกาสให้คณะเทศมนตรีต้องออกจากตำแหน่งได้ยากขึ้น ในกรณีที่สภาเทศบาลไม่รับหลักการร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี กล่าวคือกฎหมายได้เพิ่มเติมเงื่อนไขในประการหนึ่งว่า หากสภาไม่รับหลักการร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีแล้ว คณะเทศมนตรียังไม่ต้องออกจากตำแหน่ง แต่ให้นำร่างเทศบัญญัตินั้นส่งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้พิจารณา หากผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นชอบด้วยกับสภาเทศบาลที่ไม่รับหลักการ ให้ส่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายนั้นไปให้สภาเทศบาลพิจารณาใหม่ หากสภายืนยันตามร่างเดิม ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานไปยังรัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงมหาดไทยพิจารณา หากรัฐมนตรียังไม่เห็นชอบกับสภาเทศบาลให้รัฐมนตรีส่งคืนกลับไปให้ผู้ว่าราชการจังหวัดลงชื่ออนุมัติบังคับใช้ต่อไป แต่หากรัฐมนตรีเห็นชอบด้วยตามมติของสภาเทศบาล ร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีก็เป็นอันตกไป ซึ่งส่งผลให้คณะเทศมนตรีต้องออกจากตำแหน่ง

จะเห็นได้ว่ากฎหมายได้กำหนดเงื่อนไขแห่งการออกจากตำแหน่งของคณะเทศมนตรีในเรื่องไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้ออกจากตำแหน่งได้ยากขึ้น กล่าวคือ เรื่องดังกล่าวต้องส่งไปให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้พิจารณาเสียก่อน แต่หากสภายังยืนยันตามมติเดิม ก็ต้องส่งไปให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยอีก ซึ่งหากผลการพิจารณาของรัฐมนตรีเห็นด้วยกับมติของสภา คณะเทศมนตรีจึงจะออกจากตำแหน่ง

(8) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2517 (สมัยรัฐบาลของสัญญา ธรรมศักดิ์)

กฎหมายฉบับนี้เปิดโอกาสให้เทศบาลสามารถประกอบกิจการโรงรับจำนำและกิจการสถานสินเชื่อได้ เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาล โดยเฉพาะเทศบาลที่มีประชาชนยากจนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก

(9) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2519 (สมัยรัฐบาลของธานินทร์ กรัยวิเชียร)

กฎหมายฉบับนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 366 ที่กำหนดให้ต้องส่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้พิจารณาในขั้นสุดท้าย ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าและส่งผลเสียหายต่อเทศบาล ดังนั้น กฎหมายจึงได้กำหนดเงื่อนไขใหม่ดังต่อไปนี้

กรณีที่สภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้ส่งเรื่องดังกล่าวไปให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา หากผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นด้วยกับมติของสภา ก็ให้ร่างเทศบัญญัติฯ นั้นตกไป (ซึ่งเป็นผลให้คณะเทศมนตรีต้องออกจากตำแหน่ง) แต่หากผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นชอบตามมติของสภา ให้ส่งกลับไปให้สภาเทศบาลพิจารณาใหม่ หากสภาเทศบาลยืนยันมติเดิมด้วยเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดให้ร่างเทศบัญญัติฯ นั้นตกไป (ซึ่งเป็นผลให้คณะเทศมนตรีต้องออกจากตำแหน่ง) แต่หากเสียงของสภาเทศบาลยืนยันตามมติเดิมโดยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสาม ให้ประธานสภาส่งร่างเทศบัญญัติดังกล่าวไปให้ผู้ว่าราชการจังหวัดลงชื่ออนุมัติต่อไป

จะเห็นได้ว่ากฎหมายได้กำหนดให้ขั้นตอนต่าง ๆ เสร็จสิ้นในระดับจังหวัด โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันกฎหมายก็แสวงหาเครื่องมือชนิดใหม่มาทดแทน โดยการใช้ระบบเสียงข้างมาก

แบบพิเศษ (สองในสามของสมาชิกสภาทั้งหมด) เป็นเครื่องมือในการคานอำนาจของฝ่ายบริหารที่มีต่อสภาเอง

(10) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2523 (สมัยรัฐบาลของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์)

กฎหมายฉบับนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงจำนวนเทศมนตรีของเทศบาล โดยให้เทศบาลเมืองมีเทศมนตรีได้ 2 คน หากเทศบาลเมืองใดมีรายได้จัดเก็บตั้งแต่ยี่สิบล้านบาทขึ้นไป ให้มีเทศมนตรีได้ทั้งหมด 3 คน

(11) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 (สมัยรัฐบาลของชวน หลีกภัย)

กฎหมายฉบับนี้เป็นการปรับปรุงกฎหมายเทศบาลให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญที่ได้จัดระเบียบการปกครองท้องถิ่นใหม่ โดยกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- วาระการดำรงตำแหน่งของสมาชิกสภาเทศบาลเปลี่ยน เป็นคราวละ 4 ปี
- ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลสามารถลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาเทศบาล เทศมนตรีและนายกเทศมนตรีได้
- คณะเทศมนตรีทั้งคณะต้องออกจากตำแหน่งเมื่อมีการยุบสภาเทศบาลซึ่งอำนาจในการยุบสภาเทศบาลเป็นของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยสมบูรณ์
- หากเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งด้วยการถูกลงคะแนนเสียงจากประชาชนในถอดถอน เทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีผู้นั้นจะกลับมาเป็นเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีในวาระของสภาเทศบาลนั้นอีกไม่ได้
- ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

(12) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 (สมัยรัฐบาลของชวน หลีกภัย)

การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยเทศบาลฉบับที่ 11 นี้ เป็นการแก้ไขโครงสร้างและรูปแบบของเทศบาลอย่างขนานใหญ่ โดยเป็นการเปิดโอกาสให้เทศบาลสามารถมีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงได้ ซึ่งนับเป็นวิวัฒนาการครั้งสำคัญของเทศบาลไทยที่ยอมรับให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเก่าที่ใช้มานานกว่า 50 ปี

เหตุผลในการออกพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2496 มีเจตนารมณ์ที่สำคัญประการหนึ่งที่ต้องการแก้ไขปัญหาที่เรื้อรังของเทศบาลไทยมาตลอดระยะเวลากว่า 60 ปี ก็คือ ปัญหาความไร้เสถียรภาพของฝ่ายบริหาร ซึ่งมีความพยายามในการแก้ไขหลายต่อหลายครั้งแต่ไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น การออกพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 การออกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 336 พ.ศ. 2515 และการออกพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2496 เป็นต้น

โครงสร้างของเทศบาลถือเป็นสาระที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของกฎหมายเทศบาลฉบับนี้ กล่าวคือ กฎหมายฉบับดังกล่าวเปิดโอกาสให้เทศบาล มีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนได้ โดยกฎหมายได้เพิ่มเติมและแก้ไขบทบัญญัติในมาตรา 14 ให้ “องค์กรเทศบาล ประกอบด้วยสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่งตามวิธีการที่กำหนดไว้ในบทบัญญัติมาตรานี้”

แสดงให้เห็นว่าเทศบาลประกอบไปด้วย 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่หนึ่ง ได้แก่ ฝ่ายบริหารของเทศบาลในรูปแบบ “คณะเทศมนตรี” และ รูปแบบที่สอง ได้แก่ ฝ่ายบริหารของเทศบาลในรูปแบบ “นายกเทศมนตรี” ทั้งนี้ เทศบาลใดจะมีฝ่ายบริหารรูปแบบใด ขึ้นอยู่กับเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชนในเทศบาลเป็นสำคัญ

(13) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 (สมัยรัฐสภาของ พ.ต.ท. ดร.ทักษิณ ชินวัตร)

ในปลายปี พ.ศ. 2546 ได้มีการแก้ไขกฎหมายเทศบาลขึ้นอีกครั้งและมีการกำหนดสาระสำคัญ ๆ ดังนี้

- กฎหมายฉบับนี้ได้บัญญัติขึ้นมาเพื่อยกเลิกเทศบาลให้เหลือไว้เพียงรูปแบบเดียว คือ รูปแบบนายกเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง จึงเป็นผลให้เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีที่ใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ต้องสิ้นสุดลง

- สาระสำคัญอื่น ๆ เช่น จำนวนของรองนายกเทศมนตรี วาระการดำรงตำแหน่ง อำนาจในการยื่นญัตติอภิปรายไม่ไว้วางใจ การตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาเทศบาลยังคงใช้สาระสำคัญเช่นเดียวกับกฎหมายเทศบาล ฉบับที่ 11

- นายกเทศมนตรียังคงจะต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลเสียก่อนเช่นเดียวกับเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายเทศบาลฉบับก่อน และกฎหมายยังกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมอีกด้วยว่า หากนายกเทศมนตรีไม่สามารถแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลได้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแจ้งให้นายกเทศมนตรีจัดทำนโยบายแจ้งเป็นหนังสือส่งให้สมาชิกสภาเทศบาลทุกคนภายในเจ็ดวัน และให้ถือว่านายกเทศมนตรีได้แถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลแล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้สภาเทศบาลใช้ช่องว่างทางกฎหมายเป็นเครื่องมือในการต่อรองกับฝ่ายบริหาร

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้

ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” คณะผู้วิจัยจึงนำมากล่าว มีดังต่อไปนี้

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชลปลิน (Chaplin, 1968: p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550 หน้า 6) ให้คำจำกัดไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานการณ์ประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545 หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545 หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ซาบพิน (Chaphin, 1998: p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545 หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอมิค (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548 หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548 หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ ว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ



Vroom (1964) อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546 หน้า 16) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

Morse (1953: p.27) ให้ความเห็นไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงการลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

Strauss and Sayless (1960: p.119-121) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Applewhite (1965: p. 8) ให้ความคิดเห็นไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความสุขความสบายที่ได้รับจากการทำงานความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทศนคติที่ดีต่องาน

Schermerhorn (1984: p. 230) ให้ความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Hornby (2000) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation)

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึงพอใจชอบใจความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 หน้า 111) หมายถึงความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่

บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

### แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลาบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับคามนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของพรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท (Millet, 1954: p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545 หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของ



สาธิตเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการ เมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลผลิตในการให้บริการในการเพิ่มผลผลิตของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับ ความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet, 1954: p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546 หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

คณิต ดวงหัสดี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลาแรงกายแรงใจรวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุป มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงินสิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

Korman (1977) (อ้างใน สมศักดิ์ คังเตียง และ อัญชลิโพธิ์ทอง, 2542 หน้า 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการกลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่มความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Man ford (1972) (อ้างในสมคักดีคิงเทียงและอัญชลีโพธิ์ทอง, 2542 หน้า 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H., Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัลเป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulder G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงานความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่มแนวคิดนี้มาจาก Tavistock Institute มหาวิทยาลัยลอนดอน

ดังนั้น จากข้อความข้างต้น จึงสรุปความหมายและแนวคิดได้ว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างใน พัฒนิตา ทองไสย, 2547 หน้า 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจคือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจมีผลเกี่ยวเนื่องจากการดำรงพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น Vroom กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองสอดคล้องกับเชลลีย์ (อ้างในบุญเลิศ บุรณุปกรณ์, 2546 หน้า 6) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทั้งสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุขความชื่นนั้น เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นกล่าวคือเป็นความรู้สึกที่เป็นระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

### ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งลักษณะทั่วไปมี ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

### ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการมิลเลท (อ้างในพัฒนาตาทองไสย, 2547 หน้า 25) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้น กระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอรับรองผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหารความสัมพันธ์สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2) วัดโดยการสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3) การสังเกตวิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนักซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548 หน้า 8) การบริการ (Service) คือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการดังนั้นการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการโดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2549) ได้กล่าวว่า การบริการคือสิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการที่จะดำเนินธุรกิจด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้น ต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีตการบอกต่อปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวังถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

คณะผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดเรื่องการบริการจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน พบว่า มีเรื่องที่น่าสนใจดังนี้

Verma (1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและ Penchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง



3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Weber (1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

### ความสำคัญของการบริการ

ทรายทอง วรวัฒนพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์. (2546) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก

## 2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าเพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการการขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆมากมายโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

### หลักการให้บริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 14-15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดี ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวก



อาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้-รับบริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

- ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

- ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สมิต สัชฌุกร. 2542. ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่าการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อความค้ำนึ่ง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการบริการต้องค้ำนึ่งถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้เกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

สมิต รัชฎกร ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจถ้ามีความรักในการบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจและของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจการแสดงออกอย่างกุ่มกวมในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้องการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4. ทำอย่างเท่าเทียมกันคนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษแก่คนบางคนที่เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นทางการเป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก

ลักษณะเด่น ๆ ของการบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้นเป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างนี้อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีกเช่นการแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารักและความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นความซื่อสัตย์การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

### การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำและคณะ ได้กล่าวว่าหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

1. ความสะอาดสถานที่ทำงานพื้นอาคารโต๊ะห้องน้ำเครื่องมือเครื่องใช้ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยต้องหมั่นทำความสะอาดเพื่อสร้างความน่าเลื่อมใสศรัทธาและดึงดูดความสนใจ

2. การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลาเวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลาไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอยและถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

3. การแต่งกายผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ต้องสุภาพและสะอาดเป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ
4. กริยามารยาทและการต้อนรับควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังเรื่องนี้อย่างดี
5. น้ำเสียงเจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าวต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับหรือค่ะลงท้ายจะก่อให้เกิดโมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

ถาวร โภธิสมบัติ (อ้างใน กฤษณ์ ศุภนราพรพงศ์, 2548 หน้า 26) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนหมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท
2. หลักการบริการประชาชนการบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐในการให้บริการต่างๆให้แก่ประชาชนเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพการให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ
3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่นการจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อกันก็จะได้รับความสะดวกในการมารับบริการในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่จะเกิดขึ้นกับ

ประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณและประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

สรุปได้ว่า การบริการประชาชนเป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์ โดยยึดหลักความเสมอภาคมีความยุติธรรมและรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

มณีวรรณ ตันไทย (อ้างใน กฤษณ์ ศุภนราพรพงศ์, 2548 หน้า 38) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากแนวคิดข้างต้นที่นำเสนอมาจะเห็นได้ว่าสิ่งที่นำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือคุณลักษณะของบริการสาธารณะทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการและคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการการวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร

ปฐม มณีโรจน์. 2538. (อ้างจาก Suchitra, 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่

เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไรซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ 1) ตัวบริการ (Services) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Client Groups) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client Groups)

Macullong (1983) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William Gilbert และ Guthrie (1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากรค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของปีเอมเวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือการมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

Millett (1954) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantitative the right geographical location) Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย

การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการให้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนเองมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆเช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

## 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นอยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้นปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรีดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

- 2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
- 2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
- 2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น



อีกหนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่การวางแผนการเตรียมการต่างๆให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลยการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการเช่นการรายงานการติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่างๆเป็นต้นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่นการให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

### 3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครึ่งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยเช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

### 4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆมากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกนอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด



## 5. ความสุภาพอ่อนน้อม

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้นความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

## 6. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร

จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐเช่นมีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเป็นต้นดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการเช่นการออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อยการเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสารเป็นต้นซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

ประยูร กาญจนกุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนอง ต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

## 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

### ทฤษฎี กระบวนการบริหาร POSDCoRB

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 กองทัพสหรัฐได้รวบรวมนักวิชาการเพื่อประเมินข้อผิดพลาด ในการบริหารจัดการในกองทัพที่ผ่านมา เพื่อใช้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุด Luther Gulick and Lyndall Urwick ก็เป็นหนึ่งในกลุ่มนักวิชาการที่ได้มารวมตัวกันครั้งนั้น ในปี ค.ศ. 1937 Luther Gulick and Lyndall Urwick เสนอแนวคิด ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร POSDCoRB ในบทความ “Paper on the Science of Administration: Notes on the Theory of Organization” POSDCoRB จึงเป็น เครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหาร

**POSDCoRB** คือ หลักในการบริหารจัดการองค์กรที่ใช้กันทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ผู้มี อำนาจบริหารมีหน้าที่และบทบาทการบริหารอยู่ 7 ประการ คือ

1. P- Planning หมายถึง การวางแผน ได้แก่ การจัดวางโครงการและแผนงานต่าง ๆ ขึ้นมาไว้ล่วงหน้า
2. O-Organizing หมายถึง การจัดองค์การ ได้แก่ การแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์การ การกำหนดตำแหน่งงานต่าง ๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่
3. S-Staffing หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์การ นับตั้งแต่การจัด อัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคคล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้าย การพัฒนาบุคคลในองค์การเรื่อยไปจนกระทั่งการให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง
4. D-Directing หมายถึง การอำนวยการ ได้แก่ การทำหน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการ การออกคำสั่ง มอบหมายภารกิจงานไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หลังจากนั้นต้องใช้ภาวะ ของการเป็นผู้นำในการกระตุ้นจูงใจคนให้ยอมรับในผู้บริหาร

5. Co- Coordinating หมายถึง การประสานงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการประสานกิจกรรมต่างๆ ที่ได้มีการแบ่งแยกออกไปเป็นส่วนงานย่อย ๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถทำงานประสานสอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. R- Reporting หมายถึง การรายงาน ได้แก่การทำหน้าที่ในการรับฟังรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานมา การรายงานถือเป็นมาตรฐานในการตรวจสอบและควบคุมงานด้วย

7. B- Budgeting หมายถึง การงบประมาณ ได้แก่ หน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงินและการตรวจสอบควบคุมด้านการเงิน การบัญชีของหน่วยงานนั่นเอง



ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการบริหาร POSDCoRB

POSDCoRB ใช้เพื่อสร้างกลไก และโครงสร้างให้กับองค์กร จัดเตรียมบุคลากรที่มีความชำนาญต่างกันให้อยู่ในแผนกที่เหมาะสมกับองค์กร บุคลากรรู้หน้าที่ และ ผู้บริหารสามารถบริหารและสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วางกรอบการทำงานให้องค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันภายในองค์กร

#### ข้อดีข้อเสียของ POSDCoRB

##### ข้อดี

- องค์กรมีโอการประสพผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย มีสายบังคับบัญชาเดียว
- สมาชิกองค์กรมีความเข้าใจวัตถุประสงค์องค์กร และ แบ่งสายงานชัดเจน ไม่สับสน
- ในหน่วยงานเดียวกัน มีความเข้มแข็ง เพราะเลือกสายอาชีพเดียวกันมาร่วมกันทำงาน

- ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ถูกที่ถูกต้องงาน
- การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก
- จัดเตรียมงบประมาณสนับสนุนแต่ละส่วนได้อย่างเหมาะสม

### ข้อเสีย

- เมื่อมีสายงานบังคับบัญชาที่ชัดเจน บางหน่วยงานอาจเสี่ยงปฏิบัติงานจนกว่าผู้บริการจะสั่งการลงมาโดยตรง
- อุปกรณ์หรือเครื่องมือบางชนิดที่อยู่นอกเหนือหน่วยงานตนเอง อาจต้องรออนุมัติหน่วยงานที่รับผิดชอบมาเป็นเมื่อการดำเนินงานให้
- ทุกคนล้วนอยากอยู่ในหน่วยงานบริหารหลัก ทำงานใกล้ชิดผู้บริหาร อาจเกิดความขัดแย้ง

### การนำไปใช้ประโยชน์

1. หลักกาลการ หรือสายการบังคับบัญชา
2. หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา
3. หลักช่วงการบังคับบัญชา
4. หลักการเน้นที่จุดสำคัญ
5. หลักการจัดแบ่งแผนกงาน
6. หลักการเกี่ยวกับหน่วยงานหลักและหน่วยอำนวยความสะดวก
7. หลักการเกี่ยวกับศูนย์กำไร

(อ้างอิง: <http://adisony.blogspot.com/2012/10/luther-gulick.html>)

## 2.6 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประวัติ

“เทศบาล เมืองบางศรีเมือง” ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 777 หมู่ที่ 3 ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี อยู่ห่างจากวัดเฉลิมพระเกียรติประมาณ 200 เมตร ห่างจากถนนท่าน้ำนนท์-วัดโบสถ์ดอนพรหม ประมาณ 300 เมตร และอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดนนทบุรีออกไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ประมาณ 9 กิโลเมตร มีพื้นที่ในความปกครองทั้งสิ้น 6.36 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางศรีเมืองทั้งตำบล รวมทั้งหมู่ที่ 1 ตำบลบางกร่าง และบางส่วนของหมู่ 2, 3, 9 ตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2540 มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งให้สุขาภิบาลบางศรีเมือง ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลบางศรีเมือง และในวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2549 กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะเป็น “เทศบาลเมืองบางศรีเมือง”

### ตราสัญลักษณ์

**ดวงตราสัญลักษณ์เทศบาลเมืองบางศรีเมือง** เป็นรูปป้อม ปราการและกำแพงวัดเฉลิมพระเกียรติวรวิหาร ซึ่งเป็นอารามหลวงชั้นโท ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี วัดนี้พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 ทรงโปรดให้สร้างขึ้นเมื่อ จ.ศ. 1209 (พ.ศ.2390) เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติแด่ พระอัยกา พระอัยกี และเป็นสถานที่ประดิษฐานของสมเด็จพระศรีสุลาลัย พระราชชนนีพันปีหลวง โปรดให้สร้างป้อมปราการ ก่ออิฐถือปูน มีใบเสมาทำนองเดียวกับกำแพงพระบรมมหาราชวัง ทางราชการเห็นว่าเป็นสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ จึงเห็นควรกำหนดเป็น **ดวงตราเทศบาลเมืองบางศรีเมือง**



ภาพที่ 2.2 แสดงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

### วิสัยทัศน์

“เมืองน่าอยู่อาศัย มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน”

### ยุทธศาสตร์ของเทศบาล

1. พัฒนาเมืองนนทบุรี เพื่อการอยู่อาศัยของประชาชนอย่างมีความสุข
2. เสริมสร้างและพัฒนากาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
3. เสริมสร้างและพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ได้มาตรฐานและมีมูลค่าเพิ่ม
4. พัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคมให้ก้าวหน้า ปลอดภัยและยั่งยืน
5. พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและสามารถรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนได้
6. พัฒนา ส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นอันดีงาม

### เป้าประสงค์ของเทศบาล

1. ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษา มีกิจกรรมนันทนาการ ได้รับการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน พัฒนาระบบสาธารณสุขโรค/สาธารณสุขการ ระบบการจราจรและการก่อสร้าง ปรับปรุงอาคารอย่างมีระบบ
2. พัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีคุณภาพที่ดี โดยเน้นระบบการกำจัดขยะ พัฒนาคุณภาพน้ำ การรักษาความสะอาด แก้ปัญหาภาวะโลกร้อน
3. สนับสนุนการฝึกอาชีพและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อสร้างรายได้ให้กับประชาชน
4. ส่งเสริมการป้องกันรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน มีระบบการป้องกันภัยอย่างทั่วถึง
5. ส่งเสริมการบริการโดยเน้นหลักธรรมาภิบาล จัดให้มีอุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่ทันสมัย ใช้งาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม
6. สนับสนุนการศาสนาและศิลปวัฒนธรรม ประเพณีอันดีตามวิถีไทย

### รายนามคณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

#### รายนามคณะผู้บริหารเทศบาล

- |                         |                                       |
|-------------------------|---------------------------------------|
| 1. นายณัฐพร แสงบัว      | นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง          |
| 2. นายชัชวาล แสงบัว     | รองนายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง       |
| 3. นางหทัยทิพย์ ชมชื่น  | รองนายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง       |
| 4. นางเดือนน้อย บุญศิริ | รองนายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง       |
| 5. นายพิทักษ์ กุลแก้ว   | เลขาธิการนายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง |
| 6. นายประมวล เอี่ยมบุตร | เลขาธิการนายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง |
| 7. นายสุวัฒน์ สงวนวงค์  | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง |

#### รายนามสมาชิกสภาเทศบาล

- |                                 |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. นางสาวสุรีพร วณิชย์คักติพงศ์ | ประธานสภาเทศบาลเมืองบางศรีเมือง    |
| 2. นายวันชัย ศรีเพ็ง            | รองประธานสภาเทศบาลเมืองบางศรีเมือง |
| 3. ร.ต.อ.เชน ชมชื่น             | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1              |
| 4. ร.ต.อ.เสนห์ อริยะตานนท์      | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1              |
| 5. นายสุชาติ ทองศิริ            | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1              |
| 6. นายรุ่ง ดิกขปัญญา            | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1              |
| 7. นายบุญธรรม ฮะเชียง           | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1              |
| 8. นายชิน ทองอยู่               | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2              |

9. นายสุชาติ อ้นอยู่	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
10. นายสุรชัย ทับทิมทอง	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
11. นายธงชัย แสงบัว	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
12. นางสาวสุธาวี อินสิงห์	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
13. นายสมชาย อยู่ดี	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3
14. นายเดชสิทธิ์ กิติธนาชัย	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3
15. นายสุรินทร์ ไตรวิทย์	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3
16. นายสุรชัย อริยะदानนท์	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3
17. นางอรุณวรรณ วงศ์อัสสโพนบูลย์	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3
18. นางสาวลี อนิสลิต	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3

#### รายนามหัวหน้าส่วนราชการ

1. นายพิษณุพงษ์ พูลสวัสดิ์	ปลัดเทศบาลเมืองบางศรีเมือง
2. นางกนกวรรณ ทูลทอง	รองปลัดเทศบาลเมืองบางศรีเมือง
3. นางวิลาวัลย์ อยู่ดี	รองปลัดเทศบาลเมืองบางศรีเมือง
4. นางทิพมล ลีพพานนท์	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
5. นางสาวบังอร แสงเขียว	ผู้อำนวยการกองคลัง
6. นายธเนตร ปิ่นทอง	ผู้อำนวยการกองช่าง
7. นางสาวสุจิตร์ เอชพิชัย	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
8. จำเอกสิทธิ์ไพโร ชาวดวง	ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน
9. นางสาวโชติกา พิพัฒน์ปัทมากร	ผู้อำนวยการกองศึกษา
10. นายไทยวัฒน์ วงษ์การค้า	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

#### ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตั้งอยู่ฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ช่วงที่ไหลผ่านปากคลองอ้อมจนถึงปากคลองบางสีทอง อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองนนทบุรี ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี 9 กิโลเมตร (โดยประมาณทางตรง)

#### สภาพที่ตั้ง

ลักษณะพื้นที่ของเทศบาลเมืองบางศรีเมืองเป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ มีน้ำหลากและท่วมในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายนของทุกปี เฉพาะบริเวณริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาและปากคลองติดแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตพื้นที่ของเทศบาล ทั้ง 6 สาย แต่เป็นลักษณะน้ำขึ้น-ลงตามอิทธิพลน้ำทะเลหนุน



ส่วนพื้นที่ด้านในไม่ประสบปัญหาหน้าท่วมขัง เนื่องจากเทศบาลได้จัดทำเขื่อนกันน้ำชั่วคราว และใช้เครื่องสูบน้ำช่วยระบายน้ำหากมีฝนตกลงมาด้านในของเขื่อนกันน้ำ

ทิศเหนือ	ติดต่อ	ตำบลสวนใหญ่ มีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นแนวแบ่งเขตและตำบลไทรม้า มีแนวคลองอ้อมเป็นแนวแบ่งเขต
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	ตำบลสวนใหญ่ มีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นแนวแบ่งเขตและตำบลบางไผ่ มีคลองบางสีทองเป็นแนวแบ่งเขต
ทิศใต้	ติดต่อ	ตำบลบางสีทอง มีคลองวัดแดงเป็นแนวแบ่งเขต และตำบลบางขุน อำเภอบางกรวยมีคลองบางกอกน้อยเป็นแนวแบ่งเขต
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	ตำบลบางกร่าง มีคลองบางกร่างเป็นแนวแบ่งเขต

## สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

### การคมนาคม การจราจร

1. การคมนาคมทางบก มีถนนในเขตเทศบาล ความยาวทั้งสิ้น 47 กิโลเมตร แบ่งเป็น
  - ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง 1 สาย ยาว 1.30 กิโลเมตร (วัดแดงถึงคลองบางกร่าง)
  - ถนนและซอยภายในเขตเทศบาลมีทั้งหมด 108 สาย จำแนกเป็นถนนสาธารณะ 90 สาย และถนนส่วนบุคคล 18 สาย เส้นทางหลัก คือ ถนนบางกรวย-ไทรน้อย ถนนท่าบ้านนท์-วัดโบสถ์ดอนพรหม ถนนท่าบ้านนท์ และถนนสุขาภิบาล 1

2. การคมนาคมทางน้ำ เทศบาลเมืองบางศรีเมืองมีแม่น้ำเจ้าพระยา คลองบางกอกน้อย และคลองอ้อมเป็นเส้นทางคมนาคมหลัก โดยได้จัดสร้างท่าเทียบเรือโดยสารบริเวณท่าน้ำเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ริมน้ำเจ้าพระยา มีเรือข้ามฟากข้ามไปท่าบ้านนทบุรี ซึ่งจะมีเรือด่วนจากนทบุรีไปกรุงเทพเข้าเทียบตลอดทั้งวัน ประชาชนใช้เป็นทางสัญจรเป็นจำนวนมาก เป็นการช่วยแบ่งเบาการจราจรบนถนนสายหลักเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนเช้าและเย็น

### การศึกษา

โรงเรียนในสังกัดเทศบาล มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง

ตั้งอยู่บริเวณโรงเรียนวัดเฉลิมพระเกียรติ มีผู้ดูแลเด็ก 9 คน

นักเรียนชาย จำนวน 39 คน

นักเรียนหญิง จำนวน 52 คน

จำนวนเด็กในความดูแล 91 คน

โรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติระดับอนุบาล-ประถมศึกษาปีที่ 6

จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

- โรงเรียนวัดเฉลิมพระเกียรติ
  - จำนวนครูผู้สอน จำนวน 31 คน
  - ครูอัตราจ้าง จำนวน 21 คน
  - นักเรียนชาย จำนวน 431 คน
  - นักเรียนหญิง จำนวน 406 คน
  - รวมจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 837 คน
- โรงเรียนวัดพุทธิปราสาทปราโมทย์
  - จำนวนครูผู้สอน จำนวน 10 คน
  - ครูอัตราจ้าง จำนวน 4 คน
  - ครูต่างประเทศ จำนวน 2 คน
  - ครูพี่เลี้ยง จำนวน 2 คน
  - นักเรียนชาย จำนวน 123 คน
  - นักเรียนหญิง จำนวน 125 คน
  - รวมจำนวนนักเรียนทั้งสิ้นรวม 248 คน

อีกทั้งโรงเรียนวัดพุทธิปราสาทปราโมทย์ ยังเปิดเป็นศูนย์การศึกษาผู้ใหญ่ (กศน.)

ประจำตำบลบางศรีเมือง

โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 1 แห่ง

### สภาพเศรษฐกิจ

#### อาชีพ ธุรกิจ

เศรษฐกิจ มีลักษณะกำลังกันระหว่างสังคมเมืองและสังคมเกษตรกรรม คือประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง แต่ขณะเดียวกันจะมีสวนผลไม้ และค้าขายผลไม้เป็นอาชีพเสริม

#### การเกษตรกรรม

การประกอบอาชีพเกษตรกรรมของประชาชนในพื้นที่ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวนพื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 1,850 ไร่ ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ มะม่วง กระท้อน มะละกอ กัลฉวย ขนุน

#### การพาณิชย์และบริการ

การค้า การบริการ ร้านค้าส่วนใหญ่เป็นร้านค้าปลีก สินค้าส่วนใหญ่เป็นเครื่องอุปโภคบริโภค การกระจายตัวของร้านค้าและบริการจะหนาแน่นบริเวณสองข้างถนนทำนายนทบุรี-บางกรวย

1. สถานประกอบการด้านพาณิชยกรรม
  - สถานีบริการน้ำมัน 2 แห่ง
  - ตลาดสด 3 แห่ง
  - ร้านค้าทั่วไปประมาณ 100 แห่ง
2. สถานประกอบการเทศพาณิชย์
  - สถานธนาภิบาล 1 แห่ง
  - ท่าเทียบเรือ 1 แห่ง
3. สถานประกอบการตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข
  - สถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหารตาม พ.ร.บ. สาธารณสุข 225 แห่ง

#### การอุตสาหกรรม

มีโรงงานขนาดใหญ่และเล็กจำนวน 10 แห่ง

### สถานที่น่าสนใจ

#### อุทยานเฉลิมกาญจนาภิเษก

“อุทยานเฉลิมกาญจนาภิเษก” อยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ติดกับวัดเฉลิมพระเกียรติวรวิหาร จัดสร้างขึ้น เนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ ๙) ทรงครองสิริราชสมบัติครบ ๕๐ ปี มีสถาปัตยกรรมที่สวยงาม เป็นสถานที่พักผ่อนและออกกำลังกายของประชาชน เป็นศูนย์รวมพันธ์ไม้น้ำ ไม้ชายน้ำ พืชสวน สัตว์น้ำชนิดต่างๆ บนเนื้อที่ประมาณ 100 ไร่ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชทานนามว่า “อุทยานเฉลิมกาญจนาภิเษก” เปิดให้เข้าชมทุกวันระหว่าง 05.30-18.30 น. โดยไม่เสียค่าเข้าชม (ทางเข้าซอยเฉลิมพระเกียรติ 13 หรือทางเข้าท่าเทียบเรือวัดเฉลิมพระเกียรติ)

#### อาคารพิพิธภัณฑ์และห้องสมุดโรงเรียนวัดเฉลิมพระเกียรติ

อาคารพิพิธภัณฑ์ และห้องสมุดโรงเรียนวัดเฉลิมพระเกียรติ สร้างเมื่อพุทธศักราช 2550 โดยดำริของพระธรรมกิตติมุณี (สาย ศรีมงคล) เจ้าอาวาสวัดเฉลิมพระเกียรติวรวิหาร และเจ้าคณะจังหวัดนนทบุรี ในการนี้เทศบาลเมืองบางศรีเมือง ภายใต้การบริหารงานของนายณัฐพร แสงบัว นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง ได้สนับสนุนงบประมาณในการก่อสร้าง เป็นแหล่งความรู้ที่ทันสมัยริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ใกล้วัดเฉลิมพระเกียรติวรวิหารและอุทยานเฉลิมกาญจนาภิเษก

ภายในอาคารประกอบด้วย ส่วนของพิพิธภัณฑ์ พระธรรมกิตติมุณี (สาย ศรีมงคล) เจ้าอาวาสวัดเฉลิมพระเกียรติวรวิหาร และเจ้าคณะจังหวัดนนทบุรี อยู่บริเวณชั้น 2 ของอาคาร สำหรับส่วนของห้องสมุด ประกอบด้วย การเรียนรู้ผ่านสื่อสารสนเทศ และมีหนังสือหลายประเภท

ให้เด็ก ๆ และประชาชนทั่วไปได้อ่านโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย "ประเพณีปัญญา สบายใจสบายตา ขอเชิญแวะชม" สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม โรงเรียนวัดเฉลิมพระเกียรติ โทร. 0-2447-4875

### ทำเทียบเรือเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เปรียบเสมือนเป็นเส้นเลือดใหญ่ของคนบางศรีเมืองและคนในละแวกใกล้เคียงที่ใช้ ทำเทียบเรือแห่งนี้เป็นพาหนะใช้สัญจรข้ามฟากฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ที่เชื่อมเส้นทางระหว่างท่าน้ำฝั่งบางศรีเมืองกับท่าบ้านนทบุรี จนกลายเป็นวิถีชีวิตที่มีเสน่ห์อีกแง่มุมหนึ่งของเมืองบางศรีเมือง โดยมีเรือข้ามฟากให้บริการเที่ยวละไม่เกิน 120 ที่นั่ง หากท่านต้องการเที่ยวชมวิถีชีวิตของชาวบางศรีเมืองเพียงท่านลงเรือข้ามฟากจากฝั่งท่าบ้านนทบุรีใช้เวลาเพียงไม่กี่นาที ท่านก็จะได้สัมผัสกับวิถีชีวิตที่มีมนต์เสน่ห์ของเมืองบางศรีเมืองแห่งนี้ อีกทั้งยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของสยามประเทศที่ควรรู้ และสิ่งศักดิ์สิทธิ์คู่บ้านคู่เมืองที่ควรเคารพบูชากราบไหว้ ที่ยังคงรอยครอยให้ท่านเดินทางมาสัมผัสและศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเอง

### วัดเฉลิมพระเกียรติวรวิหาร

**เจ้าอาวาส** พระอารามหลวง พระธรรมกิตติมุณี(ฐานมงคล โสภ คีรีมงคล) ภูมิลำเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก วันเกิด 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2476 (ปีระกา) อุปสมบท 19 เมษายน พ.ศ. 2497 วิชชาฐานะ ป.ธ.7,น.ธ.เอก ป.,ดุสิตบัณฑิตกิตติมศักดิ์ ตำแหน่ง เจ้าคณะจังหวัดนนทบุรี พ.ศ. 2528 เจ้าอาวาสพระอารามหลวง พ.ศ. 2528 โทรศัพท์ 0-2881-6323,02-447-4493,08-1721-6999,02-446-3355 โทรสาร 02-447-4849

### สภาพฐานะและที่ตั้งวัด

วัดเฉลิมพระเกียรติ เป็นพระอารามหลวงชั้นโท ชนิดวรวิหาร ตั้งอยู่เลขที่ 86 หมู่ 3 ถนนท่าบ้านนท - วัดโบสถ์ดอนพรหม ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย นนทบุรี มีที่ดินทั้งหมด 24 ไร่ 3 งาน 22 ตารางวา ตั้งวัดเมื่อ พ.ศ.2390 ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา เมื่อ พ.ศ. 2390 อาณาเขตของวัดแบ่งออกเป็น 3 เขตคือ เขตพุทธาวาส เขตสังฆาวาส และเขตนอกกำแพงใหญ่

### อาณาเขต

ทิศเหนือ จดเขตคูวัดและที่ ธรณีสงฆ์

ทิศใต้ จดเขตคูวัดและที่ ธรณีสงฆ์

ทิศตะวันออก จดแม่น้ำเจ้า พระยา

ทิศตะวันตก จดเขตคูวัดและที่ ธรณีสงฆ์

### ประวัติความเป็นมา

มูลเหตุแห่งการสร้างวัดเริ่มเมื่อ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 3) เสด็จเถลิงถวัลยราชสมบัติในปี พ.ศ.2367 นั้น พระองค์ทรงสถาปนาสมเด็จพระราชชนนีแห่ง

พระองค์ขึ้นเป็นกรมสมเด็จพระศรีสุลา ไลยด้วย ต่อมาทรงพระราชดำริว่าบริเวณบ่อมปรการ (ชื่อว่าบ่อมทับทิม) ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาใต้ตลาดขวัญ เมืองนนทบุรี เป็นนิเวศสถานเดิม แห่งพระอัยกา(ตา) พระอัยกี(ยาย) ของพระองค์ และยังเป็นสถานที่ประสูติของสมเด็จพระศรีสุลา ไลยพระราชชนนีพันปีหลวง สมควรที่จะสถาปนาขึ้นเป็นพระอารามหลวงสักแห่งหนึ่ง เพื่อเป็นการ เถลิมพระเกียรติแด่ พระอัยกา พระอัยกี และสมเด็จพระราชชนนีพันปีหลวงแห่งพระองค์ ด้วยเหตุ นี้โปรดให้พระยาคลัง (ดิศ บุนนาค) ตำแหน่งที่สมุหพระกลาโหมเป็นแม่กองสร้างวัดขึ้นในบริเวณนั้น และโปรดให้สร้างบ่อมปรการ ก่ออิฐถือปูน มีใบเสมาเป็นทำนองเดียวกันกับพระบรมมหาราชวัง รอบวัดไว้เป็นอนุสรณ์ด้วย พระราชทานนามวัดแห่งนี้ว่า “วัดเฉลิมพระเกียรติ” เมื่อ ปี พ.ศ. 2390 วัดเฉลิมพระเกียรติเป็นวัดที่พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงสร้างขึ้นเป็นวัดสุดท้ายในรัชกาล ก่อนที่พระองค์จะเสด็จสวรรคตในปี พ.ศ.2394 การสร้างวัดเฉลิมพระเกียรติน่าจะยังไม่แล้วเสร็จ ในรัชกาลของ พระองค์ เพราะเมื่อพระองค์ใกล้จะเสด็จสวรรคต พระองค์ก็ทรงตรัสถึงวัดต่าง ๆ ที่ยัง สร้างและบูรณปฏิสังขรณ์ค้างไว้ว่า " ...ทุกวันนี้คิดสละห่วงใหญ่ให้หมด อาลัยอยู่แต่วัด สร้างไว้ ใหญ่โตหลายวัด ที่ยังค้างอยู่ก็ดี ถ้าชำรุดทรุดโทรมไปจะไม่มีผู้ช่วยทูลบำรุง เงินในพระคลังที่เหลือ จับจ่ายใช้ราชการแผ่นดิน มีอยู่ 40,000 ชั่ง ขอสัก 1,000 ชั่งเถิด ถ้าผู้ใดเป็นเจ้าของดินแล้วให้ช่วย บอกแก่เขาขอเงินรายนี้ให้ช่วยทูลบำรุง วัดที่ชำรุดและการวัดที่ยังค้างอยู่นั้น เสียให้แล้วด้วย..." เมื่อเป็นเช่นนี้ วัดเฉลิมพระเกียรติที่ยังสร้างค้างอยู่น่าจะเป็นวัดหนึ่งที่พระองค์ทรง ห่วงใย ด้วย ต่อมาเมื่อพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่4) เสด็จเถลิงถวัลย์ราชสมบัติแล้ว พระองค์ก็ทรงรับเป็นพระราชภาระในการสร้างวัดเฉลิมพระเกียรติจนเสร็จเรียบร้อย โดยโปรด ให้พระยาทิพากรวงศ์ (ข้า บุนนาค) เป็นแม่กองการบูรณะจนแล้วเสร็จเมื่อปี พ.ศ. 2401 วัดเฉลิม พระเกียรติได้รับการคัดเลือกเป็นวัดพัฒนาตัวอย่างของกรมการ ศาสนา ในปี พ.ศ.2531 เป็นวัด อุทยานการศึกษากรมการศาสนา ปี พ.ศ.2538

### ทรัพย์สิน

พระอุโบสถ กว้าง 26 เมตร ยาว 40 เมตร สร้างเมื่อรัชกาลที่ 3 เป็นอาคารก่ออิฐถือปูน สถาปัตยกรรมไทยผสมจีน พื้นพระอุโบสถปูด้วยหินอ่อน พระวิหาร กว้าง 15 เมตร ยาว 24 เมตร สร้างเมื่อรัชกาลที่ 3 เป็นอาคารก่ออิฐถือปูน สถาปัตยกรรมไทยผสมจีน ภายในวิหารประดิษฐาน พระศิลาขาว ศาลาการเปรียญ กว้าง 16 เมตร ยาว 24 เมตร สร้างเมื่อสมัยรัชกาลที่ 3 เป็นอาคาร ก่ออิฐถือปูน สถาปัตยกรรมไทยผสมจีน พระไตรปิฎกภาษาไทย จำนวน 45 เล่ม ธรรมาสน์ลายทอง 1 องค์ ในงานพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ศาลาแดงเหนือแฉล ศาลาแดงใต้ จำนวน 2 หลัง สร้างด้วยไม้ทรงไทย กว้าง 8 เมตร ยาว 16.50 เมตร

## ปูชนียวัตถุ

1. พุทธรูปปางมารวิชัย หล่อด้วยทองแดง ขนาดหน้าตักกว้าง 6 ศอก สูง 8 ศอก 1 คืบ 4 นิ้ว พระนาม **พระพุทธมหาโลกาภินันทปฏิมา** ตามตำนานกล่าวว่า พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดให้ขุดแร่ทองแดง ที่อำเภอจันทึก จังหวัดนครราชสีมา ได้แร่ทองแดงจำนวนมาก พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว มีพระราชประสงค์จะใช้ทองแดงเทือกกุลพระศาสนา จึงโปรดให้หล่อพระพุทธรูปขนาดใหญ่เพื่อนำไปประดิษฐานเป็นพระประธานประจำพระ อุโบสถวัดเฉลิมพระเกียรติและวัดราชนันทาราม จำนวน 2 องค์ พระองค์ได้โปรดเกล้าฯ ให้หล่อพระพุทธรูปปางต่าง ๆ จำนวน 34 องค์

2. พระพุทธรูปปางมารวิชัย ขนาดหน้าตักกว้าง 30 นิ้ว สูง 33 นิ้ว นามว่า **พระศิลาขาว** พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดให้ัญเชิญมาประดิษฐานในพระวิหารเมื่อปี พ.ศ. 2401 พร้อมพระอัครสาวก 2 องค์ สูง 13 นิ้ว เป็นพระพุทธรูปศิลา

3. พระปฏิมาชัยวัฒน์ ประดิษฐานอยู่ในพระวิหารหลวงทางด้านทิศเหนือของพระอุโบสถ

4. พระเจดีย์ขาว เป็นเจดีย์ทรงลังกา มีฐานแปดเหลี่ยมสองชั้น ความสูงขนาด 45 เมตร ประดิษฐานพระบรมธาตุไว้ภายใน

## ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง

ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง มีผู้กล่าวมาว่าสร้างมานานไม่น้อยกว่า 300 ปี โดยสร้างในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช และเป็นทีที่เคารพนับถือกราบไหว้ของชาวจังหวัดนนทบุรีมาโดยตลอด ได้มีการค้นประวัติเมืองนนทบุรี เกี่ยวกับศาลเจ้าพ่อหลักเมืองประจำจังหวัดนนทบุรี ได้ข้อมูลพอสมควรว่า ในสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี ในแผ่นดินของสมเด็จพระมหาจักรพรรดิ เห็นว่าประชานหนักภัยข้าศึกมาแล้วไม่ยอมกลับคืนพระนคร เพื่อให้ง่ายต่อการเกณฑ์ไพร่พลไว้ต่อสู้ศึก จึงจัดตั้งเมืองใหม่ขึ้น ณ ที่บ้านตลาดขวัญเป็นเมืองนนทบุรี อาณาเขตของเมืองนนทบุรีนั้น เดิมก็คืออาณาเขตของกรุงศรีอยุธยา พ.ศ. 2179 พระเจ้าปราสาททอง โปรดเกล้าฯ ขุดคลองของตนใต้ของวัดท้ายเมือง ไปทะลุทางออกของแม่น้ำอ้อมหน้าวัดเขมา (เดิมแม่น้ำเจ้าพระยาไหลวกเข้าไปทางบางใหญ่และออกมาทางบางกรวย) กระแสน้ำเปลี่ยนไป คลองที่ขุดใหม่กลายเป็นแม่น้ำเจ้าพระยา ในปัจจุบัน พ.ศ. 2208 สมเด็จพระนารายณ์มหาราช ทรงเล็งเห็นว่าตามที่แม่น้ำเปลี่ยนทางเดินใหม่ คลองที่ขุดกลายเป็นแม่น้ำ อาจทำให้ข้าศึกเข้ามาประชิดพระนครได้ง่าย เห็นควรหาทางป้องกัน ข้าศึกศัตรูให้มั่นคง จึงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างป้อมปราการตรงปากแม่น้ำอ้อม และให้ย้ายเมืองนนทบุรีจากบ้านตลาดขวัญ มาอยู่ที่ปากแม่น้ำอ้อมด้วย พร้อมกับได้สร้างศาลเจ้าพ่อหลักเมืองขึ้น ณ เมืองนนทบุรี เพื่อความเจริญมั่นคงของบ้านเมืองสืบไป เทพยดาที่ได้ัญเชิญมาคุ้มครองรักษาชาวเมืองนนทบุรีนั้น มี 5 องค์ด้วยกันคือ เจ้าพ่อหลักเมือง เจ้าพ่อเสือเมือง เจ้าพ่อทรงเมือง เจ้าพ่อแสงมณี และเจ้าแม่ทับทิม (ส่วนประวัติเมืองนนทบุรีนั้น ได้ย้ายจากปากแม่น้ำอ้อมเมื่อต้นกรุงรัตนโกสินทร์

ไปอยู่ที่ตลาดขวัญ และได้ย้ายจากตลาดขวัญมาอยู่ที่ตรงปัจจุบันนี้ อีฐ และหินที่เหลือจากการย้ายไปตลาดขวัญได้นำส่วนหนึ่งมาก่อสร้างวัดเฉลิมพระ เกียรติ) เมื่อก่อนศาลเจ้าพ่อหลักเมืองแห่งนี้ เจริญรุ่งเรืองมาก มีอาณาเขตกว้างขวาง มีศาลเจ้าพ่อหลักเมืองที่สวยงามและแปลก คือ มีหัวพระเข้มนับสิบหัววางเรียงรายอยู่ในศาล ในวันงานประจำปี มีธูป เทียน ทอง และดอกไม้ไหว้ บริการให้บูชา โดยไม่คิดมูลค่า ศาลเจ้าพ่อหลักเมืองแห่งนี้ตั้งอยู่ที่ปากคลองอ้อม หมู่ที่ 3 ตำบล บางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เดินทางโดยเรือหางยาวที่ท่าหน้าจังหวัดนนทบุรี และเข้าทางปากซอยวัดเฉลิมพระเกียรติ ซอย 9

### วัดโตนด

วัดโตนด ตั้งอยู่ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

เจ้าอาวาสพระครูสุพลวุฒิกร (ทวนชัย) อายุ 56 ปี 27 พรรษา ดำรงตำแหน่งมาตั้งแต่ พ.ศ. 2536 จนถึงปัจจุบัน

**สถานะ** วัดราษฎร์

**สร้างเมื่อ** ประมาณ พ.ศ. 2504 ไม่ทราบนามและประวัติผู้สร้าง สถานที่ตั้ง บ้านตลาด ขวัญ หมู่ที่ 9 ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีเนื้อที่ทั้งหมด 15 ไร่เศษที่ธรณีสงฆ์ จำนวน 5 แปลง เนื้อที่ 20 ไร่เศษ อยู่ติดกับคลองอ้อม ปุชนิยสถาน อุโบสถกว้าง 8.25 เมตร ยาว 16.25 เมตร สร้างเมื่อ พ.ศ. 2475 ปัจจุบันได้ก่อสร้างอุโบสถหลังใหม่และได้แล้วเสร็จมีการ ฟังลูกนิมิต เมื่อวันที่ 7-18 กุมภาพันธ์ 2556

### วัดป่าเรไร

**ที่ตั้ง** ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

เจ้าอาวาส พระครูธรรมธรแสง วิมล (เอี่ยมแล้) อายุ 71 ปี 8 เดือน 24 วัน 51 พรรษา ดำรงตำแหน่งมาตั้งแต่วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2521 จนถึงปัจจุบัน

**สถานะ** วัดราษฎร์

**สร้างเมื่อ** สันนิษฐานว่าสร้างขึ้นในสมัยอยุธยา ประมาณ พ.ศ. 2300 นามวัด นามเดิม “วัด ป่า” วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2515 ให้มีนามใหม่ว่า “วัดป่าเรไร” ที่ตั้งวัด มีเนื้อที่ทั้งหมด 45 ไร่ พื้นที่ รูปสามเหลี่ยมผืนผ้า(ตั้งอยู่ริถนนท่าหน้านนท์-บางกรวยไทรน้อย) ปุชนิยสถาน อุโบสถกว้าง 90 เมตร ยาว 24 ตารางเมตรสร้างเมื่อ พ.ศ. 2523 ลักษณะทรงไทย หอสวดมนต์กว้าง 10 เมตร ยาว 17.5 เมตร สร้างเมื่อ พ.ศ. 2522 ปุชนิยวัตถุ มีพระประธานในอุโบสถปางสมาธิ หน้าตักกว้าง 50 นิ้วพระโมคคัลลาน์และพระสารีบุตร พระพุทธรูปต่าง ๆ จำนวน 8 องค์คือ พระประธานศาลา ปางมารวิชัย 50 นิ้ว ที่หอสวดมนต์มีพระพุทธรูป ปางมารวิชัยหน้าตักกว้าง 20 นิ้ว 1 องค์ ปางมาร วิชัยและปางสมาธิ หน้าตักกว้าง 24 นิ้ว 2 องค์ พระยืน ปางห้ามญาติสูง 1.20 เมตร 1 องค์ ปางสมาธิ หน้าตักกว้าง 20 นิ้ว



### วัดสลักใต้

วัดสลักใต้ ตั้งอยู่เลขที่ 66 หมู่ 3 ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี (อยู่ติดกับแม่น้ำเจ้าพระยา) สร้างเมื่อประมาณ พ.ศ. 2443 ไม่ทราบแน่ชัดว่าผู้ใดสร้าง แต่ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2513 มีพื้นที่ 11 ไร่ 2 งาน 45 ตารางวา

### วัดบางศรีเมือง

วัดบางศรีเมือง ตั้งอยู่ริมถนนบางศรีเมือง-วัดโบสถ์ ทางฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา อยู่ในเขตเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีเนื้อที่ประมาณ 10 ไร่ 2 งาน 40 ตารางวา สันนิษฐานว่าน่าจะสร้างราว พ.ศ. 2374 โดยไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้สร้างแต่สันนิษฐานว่า น่าจะสร้างในราวสมัยกรุงธนบุรี ถึงกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น ระยะเวลาแรกวัดมีสภาพชำรุดทรุดโทรมมาเรื่อย ๆ บางปีมีพระภิกษุจำพรรษาเพียง 2 รูป หรือ 3 รูปเท่านั้น จนถึงพ.ศ. 2504 ทางวัดได้สร้างอาคารเสนาสนะต่าง ๆ ขึ้น เช่น สร้างพระอุโบสถขึ้นใหม่แทนหลังเก่าที่ชำรุดทรุดโทรมมาก นอกจากนี้ยังมีพระวิหาร ศาลาการเปรียญ กุฏิสงฆ์ หอระฆัง หอฉัน เป็นต้น โดยในวิหารประดิษฐานหลวงพ่อดำประสิทธิ์ไชย ซึ่งเป็นพระที่ชาวบางศรีเมืองให้ความเคารพและศรัทธามาก ในปัจจุบันได้สร้างวิหารประดิษฐาน รูปจำลองสมเด็จพระพุฒาจารย์โต พรหมรังษี ขึ้นมาเพื่อเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน ให้ประชาชนได้สักการะ เจ้าอาวาสองค์ปัจจุบัน พระครูสุตธรรมนุสิฐ อายุ 65 ปี 45 พรรษา

### วัดพุทธปรางค์ปราโมทย์

วัดพุทธปรางค์ปราโมทย์ เดิมชื่อ "วัดบางชาวเหนือ" มีเนื้อที่ทั้งหมด 5 ไร่ เนื่องจากมีชาวเหนือมาอาศัยอยู่ เมื่อรวมกลุ่มกัน จึงร่วมกันสร้างวัดขึ้นประมาณ พ.ศ. 2300 ต่อมาชำรุดทรุดโทรมลงมากจนถึง พ.ศ. 2494 วัดและประชาชนจึงร่วมกันบูรณะซ่อมสร้างขึ้นมาใหม่ สำหรับอุโบสถนั้น คุณหญิงปรางค์ปราโมทย์กับพระยาเจริญราชไมตรี เป็นผู้มั่งคั่งศรัทธาสร้าง เจ้าอาวาสจึงเปลี่ยนชื่อวัดเป็นวัดพุทธปรางค์ปราโมทย์ ตามชื่อของคุณหญิงปรางค์ปราโมทย์ เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2494 ต่อมาพระอุโบสถชำรุด ได้มีอาจารย์เฉื่อย ร่วมกับนางสาวเกลี้ยง ไม่เกตุ และนางผัน มั่นตรงจิต ได้สร้างอุโบสถขึ้นใหม่เสร็จเรียบร้อยในปีพ.ศ. 2510 ภายในอุโบสถประดิษฐานหลวงพ่อดำใหญ่ ส่วนวิหารประดิษฐานหลวงพ่อดำขาว เป็นพระซึ่งชาวบางศรีเมืองและใกล้เคียงให้ความเคารพนับถือเจ้าอาวาสองค์ปัจจุบัน พระมหาประทีป ปทีโป

### ผลิตภัณฑ์ในเขตเทศบาล

ถังไม้โบราณ (เอนกประสงค์)

วิสาหกิจชุมชน ถังไม้โบราณ (เอนกประสงค์)

หน่วยงาน: พัฒนาชุมชน

**สถานที่ตั้ง:** 190/19 ม.3 ถนนท่าหน้านนท์ ต.บางศรีเมือง อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000 (ฝั่งตรงข้ามท่าหน้านนท์คอนโดปาร์ค)

### ประวัติ

เดิมนางจิตติมา ทรัพย์อัมพร และครอบครัวได้ทำกิจการเกี่ยวกับการออกแบบตกแต่งภายใน ต่อมาปีพ.ศ. 2540 เกิดพิษเศรษฐกิจ นางจิตติมา และสามีได้เห็นถึงดวงข่าวสมัยโบราณ จึงได้มีความคิดที่จะสืบทอด และอนุรักษ์ให้เด็กรุ่นหลังได้เห็นและได้ใช้ และได้ประยุกต์เข้ากับการใช้งานในปัจจุบัน ก่อตั้งวิสาหกิจชุมชนเมื่อปีพ.ศ. 2549

**จุดเด่น** เนื่องจากไม้ที่นำมาใช้เป็นเศษไม้ที่เหลือจากโรงเลื่อย จึงได้นำมาประยุกต์ทำถังขนาดเล็ก สามารถใส่น้ำแข็ง โดยที่น้ำไม่รั่วไม่ซึม และไม้สักไม่มีเชื้อรา สามารถใส่ของกินของใช้ได้ไม่อันตรายและถังขนาดใหญ่ เก็บข้าวสารได้ดี ช่วยไล่ตัวมอดและแมลง ทำใส่ข้าวสารไม่ขึ้นเก็บข้าวสารได้นาน

### กรรณกและศาลพระภูมิ (ประดิษฐ์กรรมไม้-งานแกะสลัก)

กรรณกไทยกำเนิดมาจากความฝันต่อยอดผู้ผลงานชิ้นเองที่สืบทอดจากรุ่นสู่รุ่น กับการประดิษฐ์กรรณกไทย ๆ ที่ไม่ธรรมดา เจ้าของคลุกคลีกับงานไม้มาตั้งแต่เด็ก ลองผิดลองถูกในผลงาน จนมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว สนใจติดต่อที่เบอร์ 0-2881-5260, 081-917-6500

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สฤณี ผาอาจ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 63.0 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{x} = 4.53$ , S.D.= 0.08, 90.68%) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน กู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทคนิค (ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ( $\bar{x} = 4.63$ , S.D. = 0.13, 92.69%) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ( $\bar{x} = 4.62$ , S.D.= 0.09, 92.48%) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องรื้อรื้อของทุกซ์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{x} = 4.55$ , S.D.= 0.11, 91.07%) และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D.= 0.18, 86.94%)

สุธรรม ขนบศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาสและจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจ ด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.49$ ) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.60$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.47$ ) ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.44$ ) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน /สังคมและด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สฤณี ผาอาจ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.8 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.7 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.5 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ

( $\bar{x} = 3.88$ , S.D. = 0.57, 77.60%) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D. = 0.60, 77.99%) และความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องรวร้องทุกข์ หรือ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D. = 0.61, 77.99%) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ( $\bar{x} = 3.84$ , S.D. = 0.66, 76.84%)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2558) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2558 จาก 4 ภารกิจงานคือ 1) งานด้านสาธารณสุข (งานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 1669) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานภาษีโรงแรม) 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) และ 4) งานอื่นๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.43 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.53) ทั้ง 4 ภารกิจงาน

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.36$ ) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.28$ ) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.20$ ) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.91$ ) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.89$ ) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$ ) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.94$ ) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.33$ ) โดยมีติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ และมีติด้านประสิทธิภาพขอการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.35$ ) รองลงมาคือ มีติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.24$ ) และมีติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.58$ )

เกสรี ลัดเลีย และคณะ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาญจนาภิเษก อำเภอรามัน จังหวัดยะลา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) คือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 4.42$ ) คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะดวกในการให้บริการ และเมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ มีความพอใจอยู่ในระดับพอใจ ( $\bar{X} = 4.67$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่มากมายหลายขั้นตอน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 4.45$ )

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.68$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 4.42$ ) สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการพบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.71$ ) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.84$ )

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาของเกสรีในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาญจนาภิเษก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลกาญจนาภิเษก ควรหนุนเสริมการให้บริการด้านโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ เป็นด้านที่โดดเด่น สร้างความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลกาญจนาภิเษกมากที่สุด แต่ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในระดับค่อนข้างพอใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจ

ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพ การให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการ ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ชนะดา วีระพันธ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาและอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ใน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความ พึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2554) สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2554 จาก 3 ภารกิจงานคือ 1) งานแจ้ง เรื่องราร้องทุกข์ 2) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ 3) งานสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.32 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.44) ทั้ง 3 ภารกิจงาน



เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโนม พิเศษบุญเกียรติ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.02$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ( $\bar{X} = 6.07$ , ร้อยละ 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{X} = 6.05$ , ร้อยละ 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ( $\bar{X} = 6.01$ , ร้อยละ 76-80) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.08$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.16$ , ร้อยละ 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ



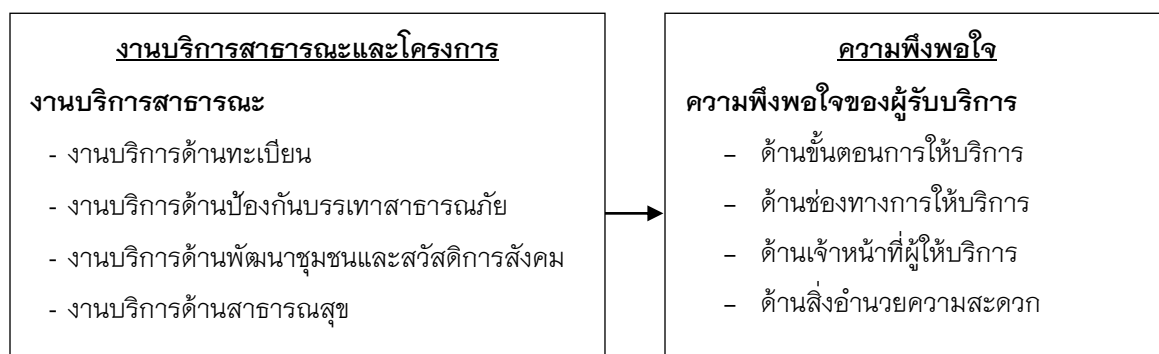
ให้บริการ” ( $\bar{x} = 6.13$ , ร้อยละ 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ( $\bar{x} = 6.10$ , ร้อยละ 76-80)

สุจิตราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

นรินทร์ คลังผา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 2.8 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้เข้าร่วมโครงการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการประเมิน ตามแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

คณะผู้วิจัย ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประเมิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 วิธีการประเมิน
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการประเมินผล
- 3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 วิธีการประเมิน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบบรรยายประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลการให้บริการ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตด้านประชากร ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีครั้งนี้ จะทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาลเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ในงานบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านทะเบียน

2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้วิจัยได้ร่วมกับเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการจำนวน 400 คน และใช้วิธีถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average Method) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน ซึ่งในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น จะใช้แบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) โดยจะไม่กำหนดตัวอย่างเป็นเฉพาะเจาะจงรายบุคคลแต่อย่างใด เพื่อให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการอย่างแท้จริง

#### 3.2.2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ในการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยขนาดตัวอย่าง แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณจากสูตรของ W.G.cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง

#### 3.2.2.2 สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{d^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p แทน สัดส่วนของประชากรที่ต้องการ คือ 0.80

Z แทน ความมั่นใจที่ผู้สำรวจกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือมีค่าเท่ากับ 0.05

D แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้มีค่า เท่ากับ 0.05

#### 3.2.2.3 วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ คณะผู้วิจัย ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างจากประชากร (Population) ที่เป็นประชาชนที่เคยเข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมืองในงานบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุขจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยมีวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านของงานบริการ ใช้การสุ่มตัวอย่าง (Simple) ในการสำรวจข้อมูลแต่เนื่องจากไม่ทราบ

จำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณจากสูตรของ W.G.cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ ดังนี้

#### งานบริการด้านทะเบียน

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

#### งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

#### งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

#### งานบริการด้านสาธารณสุข

$$n = \frac{0.8 \times (1-0.8) \times 1.96^2}{(0.05)^2} = 96 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น กำหนดขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.3.1 การออกแบบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นคณะผู้วิจัยได้กำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขตของเครื่องมือ โดยสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีขอบเขตและเนื้อหาข้อคำถามครอบคลุมภารกิจงานการให้บริการ โดยได้สังเคราะห์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พณิตตา ทองไสย, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เมื่อได้แบบสอบถามแล้วคณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในแต่ละด้านของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามกับภารกิจการให้บริการที่ให้บริการของงานบริการในแต่ละด้าน อีกทั้งคณะผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณา

ความสอดคล้องของข้อคำถามแล้วมาสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google Form เพื่อใช้ในการตอบแบบสอบถามในช่วงสถานการณ์การแพร่เชื้อของโรคระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งต้องปฏิบัติตามกิจกรรมรณรงค์ตามมาตรการ Social Distancing ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามมีลักษณะ ดังนี้

**3.3.2 ลักษณะของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบจำกัดคำตอบ ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย
  - ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
  - ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
  - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ

### 3.3.3 เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจ

#### เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับคุณลักษณะของพฤติกรรม (Behavior Traits) หรือการปฏิบัติ (Performance) ซึ่งต้องการทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยไม่มีการประเมินระดับของความรู้สึก

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัย มีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถาม ซึ่งได้สร้างขึ้นตามแบบของ Likert Scale โดยในแต่ละข้อจะมี 5 คำตอบ และมีการกำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- |         |         |                              |
|---------|---------|------------------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก        |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย       |
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้บริการเพื่อบอกถึงปัญหา ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ จึงไม่ได้เทียบระดับความพึงพอใจ แต่เป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่เพื่อเสนอเป็นแนวทางให้เทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อใช้ในการพิจารณาการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการงานด้านการบริการและใช้สำหรับพัฒนาในการบริหารงานต่อไป

### 3.3.4 การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือ

การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการ Index of Item Objective Congruence: IOC โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 0.60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนั้น คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน และนำกลับมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ โดยแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ผลลัพธ์ เท่ากับ 0.812 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูงและไม่มีค่าความสอดคล้องภายใน

## 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการ ในงานบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 4 ประเด็น ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ลงเก็บข้อมูลด้วยตนเองพร้อมทั้งนักศึกษาที่สมัครเข้าร่วมโครงการเป็นผู้ช่วยนักวิจัย จำนวน 10 คน โดยลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมกับคณะผู้วิจัย ซึ่งก่อนการลงพื้นที่จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ทางคณะผู้วิจัยได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและอธิบายถึงข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ จรรยาบรรณของนักวิจัยและจริยธรรมในการเก็บข้อมูล โดยทำการสุ่มสอบถามจากประชาชนที่เคยใช้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พร้อมรื้อรับแบบสอบถามกลับทันทีและทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมา

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการประเมินผล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คณะผู้วิจัยได้ทำการลงรหัสในแบบสอบถาม (Coding) และนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง แสดงด้วยจำนวนค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามและใช้วิธีการวิเคราะห์และตีความตามหลักตรรกะ (Logical Reasoning) สำหรับแบบสอบถามส่วนที่เป็นข้อมูลปัญหาข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น

#### 3.5.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 3.5.3 เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การแปลผล คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ กระทำโดยพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณ อาศัยหลักของ Millers (1970) กำหนดขนาดของค่าอันตรภาคชั้นจากค่าคะแนนเฉลี่ยช่วงชั้น (Weight Mean Score) ดังนี้

#### 3.5.4 การหาค่าอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$



### 3.5.5 การแปลผลระดับความพึงพอใจ

<u>ช่วงคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21-5.00 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.61-3.40 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.5.6 เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คณะผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กระทำโดยการเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ โดยการนำค่าเฉลี่ยที่ได้ คูณด้วย 20 ผลลัพธ์ที่ได้คือ ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ยกตัวอย่างเช่น ค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 4.36 การแปลงเป็นคะแนนด้วยวิธีนี้ คือ  $4.36 \times 20$  เท่ากับ 87.20 คะแนน และนำคะแนนประเมินการตัวชี้วัดที่ได้ มาเปรียบเทียบกับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ได้รับคะแนนตามสัดส่วน ดังนี้

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	คะแนน	10	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 95	คะแนน	9	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 90	คะแนน	8	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 85	คะแนน	7	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 80	คะแนน	6	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 75	คะแนน	5	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 70	คะแนน	4	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 65	คะแนน	3	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 60	คะแนน	2	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 55	คะแนน	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ 50	คะแนน	0	คะแนน

### 3.6 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี คณะผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งการนำเสนอการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ** แบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อธิบายผลการประเมินโดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงถึงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอธิบายผลการประเมินโดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงถึงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการมีเนื้อหาครอบคลุมตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อธิบายผลการประเมินโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลผลเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ

## บทที่ 4

### ผลการประเมินความพึงพอใจ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

#### 4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี สามารถนำเสนอได้ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	158	39.50
หญิง	242	60.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเป็นเพศชายจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

**ตารางที่ 4.2** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 21-30 ปี	21	5.25
ตั้งแต่ 31-40 ปี	65	16.25
ตั้งแต่ 41-50 ปี	116	29.00
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	198	49.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมา มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และมีอายุตั้งแต่ 21-30 ปีน้อยที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

**ตารางที่ 4.3** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	125	31.25
สมรส	160	40.00
หย่าร้าง/หม้าย	74	18.50
แยกกันอยู่	41	10.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา มีสถานะภาพโสด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และมีสถานภาพแยกกันอยู่น้อยที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25

**ตารางที่ 4.4** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	145	36.25
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	114	28.50
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	45	11.25
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	96	24.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมามีวุฒิศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และมีวุฒิศึกษาอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า น้อยที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

**ตารางที่ 4.5** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท	105	26.25
ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท	119	29.75
ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	94	23.5
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	82	20.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

**ตารางที่ 4.6** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาศัยอยู่คนเดียว	13	3.25
อาศัยอยู่ 2 คน	158	39.50
อาศัยอยู่ 3 คน	183	45.75
อาศัยอยู่ 4 คน	41	10.25
อาศัยอยู่ 5 คนขึ้นไป	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3 คน จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมามีสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และมีสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

**ตารางที่ 4.7** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจข้าราชการส่วนท้องถิ่น	56	14.00
พนักงานบริษัทเอกชน	49	12.25
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	162	40.50
รับจ้างทั่วไป	66	16.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ	13	3.25
เกษตรกรรวม/ประมง	46	11.50
ว่างงาน	8	2.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และมีอาชีพว่างงานน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**ตารางที่ 4.8** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่พักอาศัย

ที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านตนเอง	241	60.25
บ้านเช่า/ห้องเช่า	30	7.50
อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่	89	22.25
อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง	40	10
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามที่พักอาศัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยเป็นบ้านตนเอง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาเป็นอาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และอาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง จำนวนน้อยที่สุด 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 4.9** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	151	37.75
2 ครั้งต่อปี	180	45.00
3 ครั้งต่อปี	42	10.50
4 ครั้งต่อปี	15	3.75
มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไปต่อปี	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไปใช้บริการ 2 ครั้งต่อปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 และไปใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไปต่อปีน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00



**ตารางที่ 4.10** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	325	81.25
30-60 นาที	62	15.50
1-2 ชั่วโมง	13	3.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาใช้เวลา 30-60 นาทีต่อครั้ง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง น้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

**ตารางที่ 4.11** ตารางแสดงจำนวนของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

สื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)
ป้ายคัดเอาท์	39
ผู้นำชุมชน	315
เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	78
สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line	354

จากตารางที่ 4.11 จำนวนของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line จำนวน 354 คน ได้รับข้อมูลจากผู้นำชุมชน จำนวน 315 คน และได้รับข้อมูลจากเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน จำนวน 78 คน ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

#### ความพึงพอใจงานบริการด้านทะเบียน

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ		
		ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.80	0.40	มากที่สุด	1
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.78	0.42	มากที่สุด	3
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.77	0.42	มากที่สุด	4
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	3
5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.79	0.41	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.12 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมาเป็นเรื่องระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

**ตารางที่ 4.13** ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.77	0.42	มากที่สุด	4
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.80	0.40	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	3
4. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น	4.78	0.42	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.13 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

**ตารางที่ 4.14** ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง	4.80	0.40	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะ ทำทางสุภาพเรียบร้อย	4.78	0.42	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.77	0.42	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.79	0.41	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.14 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

**ตารางที่ 4.15** ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	1
2. มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.77	0.42	มากที่สุด	4
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	2
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.79	0.41	มากที่สุด	2
5. ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อมความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร เป็นต้น	4.78	0.42	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.15 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.80) รองลงมาเป็นเรื่อง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการและความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.79) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.77)

ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	2
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	2
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	2
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.42	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.16 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.79) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.78)

## ความพึงพอใจงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.79	0.40	มากที่สุด	1
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.77	0.42	มากที่สุด	3
3. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	4.77	0.42	มากที่สุด	3
4. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความ สะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม	4.76	0.43	มากที่สุด	4
5. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.78	0.41	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )



**ตารางที่ 4.18** ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	4
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.77	0.42	มากที่สุด	3
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม ความพร้อมและความสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด	1
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	3
5. ในภาพรวม มีความพร้อมสำหรับช่องทางการติดต่อขอรับบริการของชุมชน	4.78	0.42	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.18 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม ความพร้อมและความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง ในภาพรวม มีความพร้อมสำหรับช่องทางการติดต่อขอรับบริการของชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )

**ตารางที่ 4.19** ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะ เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	4.77	0.42	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความ เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความระมัดระวังในระหว่างการ ปฏิบัติงาน	4.76	0.43	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบาย ข้อมูลและการตอบข้อซักถามและการให้ คำแนะนำ	4.76	0.43	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.77	0.40	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.19 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความระมัดระวังในระหว่างการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและการตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ )

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด	1
2. มีอุปกรณ์และยานพาหนะในการดำเนินการ ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.76	0.43	มากที่สุด	5
3. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ เหมาะสมและทันสมัย	4.78	0.42	มากที่สุด	3
4. มีความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	4
5. ในภาพรวม มีสิ่งแวดล้อมสะอาดสำหรับการ ปฏิบัติงานด้านบรรเทาและป้องกันสาธารณภัย	4.79	0.41	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.20 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง สามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง ในภาพรวม มีสิ่งแวดล้อมสะอาดสำหรับการปฏิบัติงานด้านบรรเทาและป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีอุปกรณ์และยานพาหนะในการดำเนินการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )

**ตารางที่ 4.21** ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	2
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	2
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	2
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.41	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.21 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

## ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.82	0.39	มากที่สุด	3
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.81	0.39	มากที่สุด	4
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.82	0.39	มากที่สุด	3
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	2
5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.22 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.84) รองลงมาเป็นเรื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.83) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่ายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.81)

**ตารางที่ 4.23** ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง  
ที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แพน พับ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.81	0.39	มากที่สุด	2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.80	0.40	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการ ให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
4. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้รับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น	4.82	0.39	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.23 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ  
ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ  
พึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า  
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการ  
ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  
( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์  
บอร์ดประชาสัมพันธ์ แพนพับ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ )  
และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์  
ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ )

ตารางที่ 4.24 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง	4.83	0.38	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย	4.80	0.40	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.83	0.38	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.82	0.39	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.24 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเองและเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ )



**ตารางที่ 4.25** ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ	4.82	0.39	มากที่สุด	1
2. มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.81	0.39	มากที่สุด	2
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.79	0.43	มากที่สุด	4
5. ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อม สะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.39	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.25 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ และความเพียงพอของสิ่งแวดล้อม สะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ )

ตารางที่ 4.26 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด	1
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด	1
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.26 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ )

## ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.27 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.80	0.40	มากที่สุด	1
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	4.78	0.42	มากที่สุด	2
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.43	มากที่สุด	4
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	5
5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	4.77	0.42	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.27 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.80) รองลงมาเป็นเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.78) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.75)

**ตารางที่ 4.28** ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.75	0.43	มากที่สุด	4
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.77	0.42	มากที่สุด	2
3. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	1
4. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.76	0.42	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น	4.77	0.42	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.28 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ )

ตารางที่ 4.29 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง  
ที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง	4.78	0.42	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย	4.78	0.42	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.81	0.39	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.77	0.40	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.76	0.43	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.29 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) รองลงมาเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเองและเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )

ตารางที่ 4.30 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	1
2. มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.76	0.43	มากที่สุด	5
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	4
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.78	0.44	มากที่สุด	3
5. ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อมความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.30 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.80) รองลงมาเป็นเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อมความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.79) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.76)

ตารางที่ 4.31 ตารางแสดงสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.41	มากที่สุด	2
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	2
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	1
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.42	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.31 สรุปคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )



## 4.2 สรุปการวิเคราะห์ค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.32 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ร้อยละความ พึงพอใจ ของ ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ หมาย	อันดับ
1. งานบริการด้านทะเบียน	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด	2
2. งานบริการด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด	3
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด	1
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>95.60</b>	<b>4.78</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวมของงานบริการทุกด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ ซึ่งสามารถเทียบเป็นระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ ความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณางานบริการเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่มีระดับความ พึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 รองลงมาเป็นงานบริการด้าน ทะเบียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และงานบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านงานบริการด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัยและด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ ความพึงพอใจ 95.40

#### 4.3 สรุปการวิเคราะห์คะแนนการประเมินตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามข้อ 2.1 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.33 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าคะแนนการประเมินตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ		
		ร้อยละความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ค่าคะแนนการ ประเมินตัวชี้วัด ตามมิติที่ 2	แปล ความหมาย
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	4.78	95.60	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ค่าคะแนนการประเมินตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (95.60 คะแนน) (คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 เท่ากับ 10 คะแนน)

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมือง บางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชน ผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาขอรับบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เป็นผลจากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่ใช้สำรวจความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 400 ชุด สามารถนำเสนอข้อมูลได้ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

##### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

##### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

ส่วนใหญ่มียุติมาตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมา มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และมีอายุตั้งแต่ 21-30 ปีน้อยที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา มีสถานะภาพโสด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และมีสถานภาพแยกกันอยู่น้อยที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และมีวุฒิการศึกษานุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า น้อยที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

ส่วนใหญ่มียุติมาตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท

จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3 คน จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมา มีสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และมีสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และมีอาชีพว่างงาน น้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยเป็นบ้านตนเอง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมา เป็นอาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และอาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง จำนวน น้อยที่สุด 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

### ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจ พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไปใช้บริการ 2 ครั้งต่อปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 และไปใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไปต่อปี น้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมา ใช้เวลา 30-60 นาทีต่อครั้ง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง น้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line จำนวน 354 คน ได้รับข้อมูลจากผู้นำชุมชน จำนวน 315 คน และได้รับข้อมูลจากเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน จำนวน 78 คน ตามลำดับ

### ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

#### 1. ความพึงพอใจงานบริการด้านทะเบียน

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมา เป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ )

#### 2. ความพึงพอใจงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมา เป็นด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

### 3. ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาความพึงใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมา เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ )

### 4. ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข

จากการศึกษาความพึงใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

### สรุปการวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาความพึงใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมของงานบริการทุกด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ ซึ่งสามารถเทียบเป็นระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณางานบริการเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96.20 รองลงมา เป็นงานบริการด้านทะเบียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และงานบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.40

## สรุปการวิเคราะห์คะแนนการประเมินตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานบริการทุกด้าน สามารถวิเคราะห์ค่าคะแนนเทียบกับคะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (95.60 คะแนน) (คะแนนการประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 เท่ากับ 10 คะแนน)

สรุปได้ว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้ง 4 งานบริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านทะเบียนงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านสาธารณสุข ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.60 ซึ่งชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน ซึ่งเทศบาลเมืองบางศรีเมือง มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ซึ่งเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ เพื่อเสนอเป็นแนวทางให้เทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ใช้ในการพิจารณาการปรับปรุง/แก้ไขและพัฒนาการให้บริการงานด้านบริการและใช้สำหรับการบริหารงานต่อไป มีดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะงานบริการด้านทะเบียน

1. ควรมีการจัดให้บริการด้านงานทะเบียนในวันหยุดนักขัตฤกษ์

#### ข้อเสนอแนะงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

1. เทศบาลควรสนับสนุนส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ ที่ไม่คาดคิด ให้ครอบคลุมทุกชุมชนเพื่อให้ภาคประชาชนได้มีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นได้
2. เทศบาลควรสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และจัดฝึกอบรมเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับประชาชนให้เกิดความรู้ความชำนาญ และมีส่วนร่วมในการจัดการบรรเทาสาธารณภัย

#### ข้อเสนอแนะงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ควรมีการส่งเสริมการฝึกอาชีพ จัดอบรมกิจกรรมเพิ่มอาชีพให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและควรมีการติดตามภายหลังจากการเข้าร่วมโครงการ
2. ควรมีการติดตามหลังจากการฝึกอบรมส่งเสริมด้านอาชีพ
3. ควรมีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

#### ข้อเสนอแนะงานบริการด้านสาธารณสุข

1. ควรทำกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องการรักษาความสะอาด เพื่อส่งเสริมเป็นเมืองท่องเที่ยวต่อไป
2. ควรมีการจัดการเรื่องสาธารณสุขให้เป็นระบบ ผ่านกลไกการทำงานของอสม.เพิ่มขึ้น เพื่อให้คนในชุมชนมีการเตรียมความพร้อมและตื่นตัวด้านสุขภาพมากขึ้น
3. ควรจัดกิจกรรมหรือโครงการให้ความรู้ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันมีโรคติดต่อร้ายแรงจำนวนมาก
4. ควรเพิ่มสื่อให้บริการด้านความรู้ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อด้านสุขอนามัย สื่อด้านโรคภัยร้ายแรงต่าง ๆ เป็นต้น



5. ควรมีการทำระบบบำบัดน้ำเสียทำการบำบัดน้ำเสียแต่ละพื้นที่ยังไม่ทำที่กรองน้ำเสียก่อนปล่อยลงแหล่งน้ำ
6. ควรเพิ่มสื่อให้บริการด้านความรู้ตามช่องทางต่าง ๆ หรือช่องทางออนไลน์ เช่น สื่อด้านสุขอนามัย สื่อด้านโรคภัยร้ายแรงต่าง ๆ เป็นต้น
7. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านการสาธารณสุข ให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น เช่น เทศบาลสัตหีบ เป็นต้น
8. ควรเปลี่ยนถังขยะที่เก่าและไม่พร้อมใช้งาน เนื่องจากถังขยะเก่ามีสภาพไม่สมบูรณ์และไม่พร้อมใช้งาน

### ข้อเสนอแนะในด้านอื่น ๆ

1. การจัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนกับผู้ตงงาน ผู้ว่างงาน หรือการพัฒนา และส่งเสริมทักษะอาชีพในด้านต่าง ๆ ตามความถนัดของตงงานและผู้ว่างงาน
2. ควรลดอัตราภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนา-19
3. การเพิ่มสวัสดิการด้านการดูแลสุขภาพของผู้อายุภายในเขตเทศบาล
4. ติดตั้งไฟส่องสว่างข้างทางภายในหมู่บ้านในบางจุดที่ยังมืดและซ่อมแซมไฟส่องสว่างข้างทางที่ให้ความสว่างไม่ชัดเจนเนื่องจากมีอายุการใช้งานนาน
5. การคัดกรองผู้ติดยาเสพติดภายในชุมชนเพื่อนำไปบำบัด
6. การจัดตั้งหน่วยดูแลและติดตามผู้ป่วยติดเตียง
7. อยากรให้เทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตั้งศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
8. การจัดหางบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนกับผู้ตงงาน ผู้ว่างงาน หรือการพัฒนา และส่งเสริมทักษะอาชีพในด้านต่าง ๆ ตามความถนัดของตงงานและผู้ว่างงาน
9. ควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง
10. การส่งเสริมอาชีพให้กับนักเรียนในการหารายได้พิเศษระหว่างเรียน เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง
11. อยากรให้เทศบาลเมืองบางศรีเมือง ดำเนินการสนับสนุน ส่งเสริมหรือจัดหาแหล่งหางานกระจายลงสู่ท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการประเมินในครั้งนี้

ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มีความพึงพอใจมากที่สุด (95.60) เทศบาลเมืองบางศรีเมือง ควรมุ่งให้เกิดการสร้างกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐาน เพื่อรักษาผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ครอบคลุมภารกิจงานด้านการให้บริการทั้งหมดทุกด้านและเสนอให้ดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการในทุก ๆ งาน ปรับปรุงพัฒนาการ

ทำงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่เชื้อของโรคระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งต้องปฏิบัติตามกิจกรรมรณรงค์ตามมาตรการ Social Distancing และควรสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาขอรับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะในการประเมินในครั้งถัดไป

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความพึงพอใจของประชาชนใน ประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณยังไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. 2550. **การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- กานดา จันทร์แย้ม. 2546. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2564. **สถิติประชากรทางทะเบียนราษฎร**.
- ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. 2551. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย**. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ): คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- คณาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์. 2548. **มนุษยสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. ปรินญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุมภูษ กาศสกุล. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดดอำเภอเมืองเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. เมษายน 2539.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. 2548. **ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2545. **100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440–2540 (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2542. **เทศบาลในทศวรรษหน้า เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง**. เชียงใหม่: โครงการศึกษาการปกครองท้องถิ่น คณะสังคมศาสตร์.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2534. **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เอส.เอ็ม.เอส.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). “**การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี**”. ว. วิจัยและพัฒนาโดยองคมนตรีในพระบรมราชูปถัมภ์. 11(2): 215–227.
- ปรัชญา ฐูปทอง. 2532. **ความต้องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัฒนา ทองไผ่. 2547. **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครองบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภิญโญ สาธร. (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2533): 88–92. **พฤติกรรมสื่อสารในองค์การ**. สุทธิปริทัศน์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2554). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2554**. ฟ้าใส่ก๊อบปี่ อุบลราชธานี.
- \_\_\_\_\_. (2558). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2558**. ฟ้าใส่ก๊อบปี่ อุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. **การบริหารการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สุโขทัยธรรมมาธิราช, มปท.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล** (อบต.). ว. **สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. 17:151–164.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- เรวัตกร สมบัติทิพย์. 2543. **การติดต่อสื่อสารในองค์การ**.กรณศึกษาศาสตร์ที่เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรเดช จันทรรคร. 2536. **วิวัฒนาการของการปรับปรุงและปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์."การทำงานเป็นทีม." วารสารอรุณสวัสดิ์. (เมษายน 2536): 78-80
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2541. **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น เปรียบเทียบ: อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่นและไทย**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิมล เหมือนคิด. 2540. **มนุษย์สัมพันธ์**.พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตตำราเรียน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วันพิชิต ศรีสุข. 2554.**กลยุทธ์การพัฒนาสังคมของปราชญ์ชาวบ้านจังหวัดบุรีรัมย์: กลยุทธ์การพัฒนาสังคมของคนในชุมชนยุคใหม่ที่มีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอีกรูปแบบหนึ่ง**.
- สถาบันพระปกเกล้า.2547. **สารานุกรมการปกครองท้องถิ่น หมวดที่ 3 พัฒนาการและรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 3 เรื่อง เทศบาล**. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า..
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2543. **การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์ และมรุต วันทนากร. 2546. **แนวคิดที่ว่าด้วยฝ่ายบริหารเข้มแข็งกับการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงในประเทศ**. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์**.  
<http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2564.
- สมยศ นาวิการ. 2544. **การติดต่อสื่อสารขององค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. **วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์การ**.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธรรม ชนาบศักดิ์. (2560). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน  
ภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64–84.
- สุภาวดี แสนทวีสุข. 2543. **สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การ  
บริหารส่วนตำบลจังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสนาะ ติเยาว์. 2541. **การสื่อสารในองค์การ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และก.อบต. 2558. **ประกาศ ก.จ. , ก.ท. และก.อบต. เรื่อง กำหนด  
มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทน  
อื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วน  
ท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558**.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรี, 2562. **สถิติข้อมูลคนพิการที่มี  
บัตรประจำตัวคนพิการจังหวัดนนทบุรี**.
- สำนักงานสถิติจังหวัดนนทบุรี, 2563. **รายงานสถิติจังหวัดนนทบุรี**.
- อภิรดี วรานิชสกุล. 2545. **การสื่อสารภายในองค์การกรณีศึกษา: โรงแรมมณเฑียร**.  
วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี เพชรผุด. 2530. **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ทฤษฎี กระบวนการบริหาร POSDCoRB**. <http://adisony.blogspot.com/2012/10/luther-gulick.html>.
- Clarke,A.C.(1957). **Consumer behavior in different aread**. New York: Harper & Row.
- Holloway , S.A. (1951). **Marketing management**. New York: McGraw–Hill.
- Yamane, Taro. 1973. **Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup>ed. Tokyo: Harper International edition.
- Ronald L.Krannich. Mayors and Managers in Thailand. 1978. **The Struggle for Political Life  
in Administrative Settings**. Ohio: Ohio University.

## ภาคผนวก

- ประกาศ ก.จ., ก.ท. และก.อบต.
- แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

# ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว ๓๘๐



สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต.  
ถนนราชสีมา ดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน ประธาน ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาประกาศ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. จำนวน ๓ ชุด  
๒. แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำนวน ๑ ชุด

ด้วยคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน จึงขอความร่วมมือจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัด ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ ให้จัดทำประกาศกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไปที่กำหนด ให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ ในกรณี ก.จ.จ. , ก.ท.จ. หรือ ก.อบต. จังหวัด จัดทำประกาศมาตรฐานทั่วไปมีเนื้อหาสาระสำคัญเช่นเดียวกับ ก.จ. , ก.ท. หรือ ก.อบต. ให้ถือว่าได้มีการให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว และมีผลใช้บังคับต่อไป ทั้งนี้ หากมีการกำหนดมาตรฐานทั่วไปที่มีสาระสำคัญที่แตกต่างต้องให้ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนจึงจะสามารถประกาศใช้บังคับได้

๑.๒ ให้ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบการยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน ของทุกปี ยกเว้น ในการประเมินผลสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ได้มีการยื่นเสนอขอรับการประเมินผลเมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ ต่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัด ไว้แล้ว ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศฉบับนี้

๑.๓ ให้เร่งรัดพิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการ/กิจกรรม พร้อมตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนตามตัวชี้วัดที่ ๖ มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดที่ ๔ มิติด้านคุณภาพ การให้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอ

/๑.๔ คัดเลือก...



๑.๔ ให้ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๑.๕ ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามองค์ประกอบที่ประกาศกำหนด

๑.๖ ให้อนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรายงานผลการตรวจประเมินต่อ ก.จ.จ. ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ทราบ

๑.๗ ก.จ.จ. ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการและถือปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้มาใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป (พึงงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ )

๒.๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณสมบัติและเงื่อนไขขององค์กรครบถ้วน ยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีภายในเดือนกันยายนของทุกปี ทั้งนี้ สำหรับการประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ได้มีการยื่นเสนอขอรับการประเมินผลเมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ ต่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัด ไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศฉบับนี้

๒.๓ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินเร่งรัดศึกษา ทำความเข้าใจ และดำเนินการตามตัวชี้วัดของแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๒.๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำและเสนอโครงการ/กิจกรรม พร้อมตัวชี้วัดค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนต่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด ดังนี้

(๑) โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๖

(๒) โครงการ/กิจกรรมดีเด่น จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔

ทั้งนี้ การกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนให้คณะกรรมการจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาร่วมกันกำหนดค่าคะแนนให้เป็นไปตามหลักวิชาการ และเกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

๒.๕ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. และ ก.อบต. จังหวัด คัดเลือกขึ้นบัญชีไว้ตามข้อ ๑.๔ เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้มารับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผล

/๒.๖ ให้องค์กร...

๒.๖ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานผลการปฏิบัติราชการ และดำเนินการจัดทำแบบ  
แสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมินเสนอต่อ ก.จ.จ. ,  
ก.ท.จ. หรือ ก.อบต.

๒.๗ เมื่อ ก.จ.จ. , ก.ท.จ. หรือ ก.อบต. จังหวัด ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบองค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นใดที่มีคุณสมบัติถูกต้อง และได้รับผลคะแนนการประเมินตั้งแต่ระดับ ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงจะถือว่า  
มีสิทธิได้รับเงินรางวัลประจำปี สำหรับหลักเกณฑ์ อัตรา และวิธีการจ่ายให้เป็นไปตามประกาศกำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ และแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบและ  
ดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสมดี คชายังยืน)

รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

เลขานุการ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต.

สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๓๑๒๒,๓๑๓๔

โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๘๙๙๑



ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ  
กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี  
สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการขอกำหนดเงินประโยชน์  
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสม และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนด  
เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็น  
รายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคล  
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการประชุม  
ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบให้ออกมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์  
เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี  
สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ  
อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง กำหนดเงื่อนไข  
และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นกรณีพิเศษ  
ฉบับลงวันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

(๒) ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง กำหนดเงื่อนไข  
และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นกรณีพิเศษ (ฉบับที่ ๒)  
ฉบับลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อ ๔ องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์  
ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ  
บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล  
อาจเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น  
เป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์  
เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

/๑. หลักเกณฑ์...

## ๑. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

### ๑.๑ คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร มีดังนี้

(๑) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

(๒) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่จะขอรับการประเมิน ทุกด้านๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

(๓) ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต้องมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

ทั้งนี้ รายจ่ายเพื่อการพัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

(๔) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดจะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ ต้องดำเนินการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และรายงานผลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด

ในกรณีองค์กรบริหารส่วนจังหวัดแห่งใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการประเมินได้ให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดทราบด้วย

### ๑.๒ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณ บุคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์กรบริหารส่วนจังหวัด ได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด

(๒) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดที่จะขอรับการประเมิน แห่งนั้นไม่น้อยกว่า ๘ เดือน

(๓) ข้าราชการหรือลูกจ้างประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งปี ๒ ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคมของปีถัดไป) และครั้งที่ ๒ (๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่จะขอรับการประเมินและต้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างทั้งปี ไม่น้อยกว่า ๑ ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปีของปีงบประมาณ ที่จะขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

### ๑.๓ ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

(๑) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

๑) ให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัดยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการ ข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดภายในเดือนกันยายนของทุกปี

ในกรณีที่มิเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมินได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้พิจารณา กำหนด ระยะเวลาในการยื่นตามที่เห็นสมควร



/๑. ให้องค์กร...

(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนหัวถิ่น

๒) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเสนอโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๖ และโครงการ/กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔ ต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมกันพิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

(๒) ให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

- ๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน ก.จ.จ. เป็นประธาน  
ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๒) กรรมการผู้แทนองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นอนุกรรมการ  
ใน ก.จ.จ. ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๓) ผู้แทนส่วนราชการใน ก.จ.จ. เป็นอนุกรรมการ  
ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ เป็นอนุกรรมการ  
ด้านการประเมินผล ที่ ก.จ.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๕) ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ  
มีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการท้ายประกาศนี้ และรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(๓) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑) ส่วนที่ ๑ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด จำนวน ๙๐ คะแนน แบ่งเป็น

- |  |                |
|--|----------------|
| - มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิผล         | คะแนน ๓๐ คะแนน |
| - มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ | คะแนน ๒๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพ        | คะแนน ๑๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร     | คะแนน ๒๐ คะแนน |

รายละเอียดตัวชี้วัดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

๒) ส่วนที่ ๒ คะแนนสัดส่วนของผลคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของทุกด้านรวมกัน คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน โดยให้ได้รับคะแนนประเมินตามสัดส่วนดังนี้



(นายสุรเกียรติ์ ชูตระกูล)

/ผลคะแนน...

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ผลคะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดี	คะแนนที่ได้
มากกว่า ๘๐ คะแนนขึ้นไป	๑๐
มากกว่า ๗๕ - ๘๐ คะแนน	๘
มากกว่า ๗๐ - ๗๕ คะแนน	๖
มากกว่า ๖๕ - ๗๐ คะแนน	๔
ตั้งแต่ ๖๐ - ๖๕ คะแนน	๒
ต่ำกว่า ๖๐ คะแนน	๐

(๔) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๑) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคมของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

๒) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดทราบ

๓) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือนค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมิน เสนอคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้คณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔) ให้อนุกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการพร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๒. การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

๒.๑. หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน

(๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๒) เมื่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเห็นชอบผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแล้ว ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย

- นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นประธาน
- ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นกรรมการ
- หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ เป็นกรรมการ

  
(นายสุรเกียรติ รุฑตะขวน)

/มีหน้าที่...

มีหน้าที่พิจารณาจัดสรรเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางที่กำหนด ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้ง ให้จัดทำบันทึกรายงานการประชุมของคณะกรรมการ และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจกำหนดให้มีคณะกรรมการช่วยพิจารณา กลั่นกรอง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/กองด้วยก็ได้

(๓) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินนำวงเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรร ให้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส โดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกิน กว่าอัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

- ๑) กลุ่มข้าราชการและลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่
  - กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๒ ขั้น
  - กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑.๕ ขั้น
  - กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑ ขั้น

๒) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี

๓) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี

## ๒.๒ อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเกณฑ์ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ผลคะแนนประเมิน	อัตราการจ่าย
ตั้งแต่ ๗๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๘๕ คะแนน	ไม่เกิน ๐.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๘๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๙๕ คะแนน	ไม่เกิน ๑ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป	ไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ทั้งนี้ หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดที่ได้รับคะแนนประเมินผลตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน จะต้องเสนอต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

/(๒) ให้นำ...

  
(นายสุรเกียรติ์ จิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

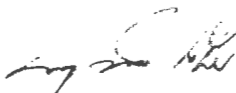
(๒) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ ๓๐ กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินมาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้อื่นใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย

ข้อ ๕ องค์การบริหารส่วนจังหวัดใดที่ได้ยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อกomiteกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิมให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศนี้

กรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดที่ได้เสนอขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ไว้ต่อกomiteกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และได้ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จหรือยังไม่ได้เบิกจ่ายก็ให้ดำเนินการต่อไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิมจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก



(อนุพงษ์ เผ่าจินดา)

ประธานกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด



(นายสุรเกียรติ์ จิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น





ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล  
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ  
กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี  
สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล  
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการขอ กำหนดเงินประโยชน์  
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง  
ของเทศบาลให้เหมาะสม และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์  
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่น  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ (๔) และมาตรา ๒๔ วรรคเจ็ด แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ  
บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลในการประชุม ครั้งที่  
๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบให้ออกมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข  
และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับ  
พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง กำหนด  
มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมี  
ลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง กำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนด  
ประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเทศบาลเป็นกรณีพิเศษ ฉบับลงวันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

(๒) ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง กำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนด  
ประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเทศบาลเป็นกรณีพิเศษ (ฉบับที่ ๒) ฉบับลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อ ๔ เทศบาลที่มีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่น  
สำหรับพนักงานเทศบาลและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงาน  
บุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาจเสนอขอรับ  
การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณี  
พิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์  
เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

## ๑. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

### ๑.๑ คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร มีดังนี้

(๑) เทศบาลต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ขอรับการประเมิน

(๒) เทศบาลต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่ขอรับการประเมินทุกด้านๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

(๓) ในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต้องมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ขอรับการประเมิน

ทั้งนี้ รายจ่ายเพื่อการพัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

(๔) เทศบาลจะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ต้องดำเนินการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และรายงานผลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด

ในกรณีเทศบาลแห่งใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการประเมินได้ให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาลทราบด้วย

### ๑.๒ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณบุคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวของเทศบาล หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่เทศบาล และเทศบาลได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล

(๒) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ เทศบาลที่ขอรับการประเมินแห่งนั้นไม่น้อยกว่า ๘ เดือน

(๓) พนักงานเทศบาลหรือลูกจ้างประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี ๒ ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคมของปีถัดไป) และครั้งที่ ๒ (๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายนของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินและต้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างทั้งปีไม่น้อยกว่า ๑ ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปีของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

### ๑.๓ ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

(๑) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

๑) ให้เทศบาลยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลภายในเดือนกันยายนของทุกปี

ในกรณีที่มีเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมินได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาลเป็นผู้พิจารณากำหนดระยะเวลาในการยื่นตามที่เห็นสมควร

๒) ให้เทศบาล...

(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

๒) ให้เทศบาลเสนอโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๒ และโครงการ/กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔ ต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาล

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาล และเทศบาลร่วมกันพิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

(๒) ให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาลแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

- |   |                |
|---|----------------|
| ๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน ก.ท.จ.<br>ที่ ก.ท.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน                                  | เป็นประธาน     |
| ๒) กรรมการผู้แทนเทศบาลใน ก.ท.จ.<br>ที่ ก.ท.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน                                   | เป็นอนุกรรมการ |
| ๓) ผู้แทนส่วนราชการใน ก.ท.จ.<br>ที่ ก.ท.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน                                      | เป็นอนุกรรมการ |
| ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์<br>ด้านการประเมินผล ที่ ก.ท.จ. คัดเลือก จำนวน ๑ คน | เป็นอนุกรรมการ |

๕) ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการท้ายประกาศนี้ และรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(๓) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

- ๑) ส่วนที่ ๑ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด จำนวน ๙๐ คะแนน แบ่งเป็น
- |  |                |
|--|----------------|
| - มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิผล         | คะแนน ๓๐ คะแนน |
| - มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ | คะแนน ๒๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพ        | คะแนน ๑๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร     | คะแนน ๒๐ คะแนน |

รายละเอียดตัวชี้วัดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

๒) ส่วนที่ ๒ คะแนนสัดส่วนของผลคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของทุกด้านรวมกัน คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน โดยให้ได้รับคะแนนประเมินตามสัดส่วนดังนี้



(นายสุรเกียรติ รุธีระฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

/ผลคะแนน...

ผลคะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดี	คะแนนที่ได้
มากกว่า ๘๐ คะแนนขึ้นไป	๑๐
มากกว่า ๗๕ - ๘๐ คะแนน	๘
มากกว่า ๗๐ - ๗๕ คะแนน	๖
มากกว่า ๖๕ - ๗๐ คะแนน	๔
ตั้งแต่ ๖๐ - ๖๕ คะแนน	๒
ต่ำกว่า ๖๐ คะแนน	๐

(๔) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๑) ให้เทศบาลดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

๒) ให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับเทศบาลทราบ

๓) ให้เทศบาลดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมิน เสนอคณะกรรมการพนักงานเทศบาล เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔) ให้อนุกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการ พร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

**๒. การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ**

**๒.๑. หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน**

(๑) เทศบาลที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๒) เมื่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลเห็นชอบผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแล้ว ให้เทศบาลดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย

- นายกเทศมนตรี เป็นประธาน
- ปลัดเทศบาล เป็นกรรมการ
- หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ เป็นกรรมการ

/มีหน้าที่...

(นายสุรเกียรติ์ รุจิธรรม)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

มีหน้าที่พิจารณาจัดสรรเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษให้แก่พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางที่กำหนด ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้ง ให้จัดทำบันทึกรายงานการประชุมของคณะกรรมการ และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ

ทั้งนี้ เทศบาลอาจกำหนดให้มีคณะกรรมการช่วยพิจารณากลับกรอง เพื่อให้ เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/กองด้วยก็ได้

(๓) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินนำวงเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรร ให้แก่พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาลด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใสโดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกินกว่า อัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

๑) กลุ่มพนักงานเทศบาล และลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๒ ชั้น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑.๕ ชั้น
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑ ชั้น

๒) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี

๓) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี

## ๒.๒ อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเกณฑ์ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ผลคะแนนประเมิน	อัตราการจ่าย
ตั้งแต่ ๗๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๘๕ คะแนน	ไม่เกิน ๐.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๘๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๙๕ คะแนน	ไม่เกิน ๑ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป	ไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ทั้งนี้ หากเทศบาลใดที่ได้รับคะแนนประเมินผลตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน จะต้องเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

/ (๒) ให้นำ...

(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)

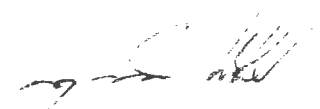
ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

(๒) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ ๓๐ กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินมาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้ยืมใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย


ข้อ ๕ เทศบาลใดที่ได้ยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศนี้

กรณีเทศบาลใดที่ได้เสนอขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ไว้ต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และได้ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จหรือยังไม่ได้เบิกจ่ายก็ให้ดำเนินการต่อไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิมจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก   
(อนุพงษ์ เผ่าจินดา)

ประธานกรรมการกลางพนักงานเทศบาล

  
(นายสุรเกียรติ รุฒิชูวาน)  
ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น



ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล  
เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ  
กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี  
สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล  
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการขอ กำหนดเงินประโยชน์  
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เหมาะสม และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนด  
เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็น  
รายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ (๔) และมาตรา ๒๖ วรรคเจ็ด แห่งพระราชบัญญัติ  
ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลในการประชุม  
ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ มีมติเห็นชอบให้ออกมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์  
เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี  
สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนด  
มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมี  
ลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล  
พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดเงื่อนไข และวิธีการ  
กำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ ฉบับลงวันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

(๒) ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนด  
ประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ (ฉบับที่ ๒) ฉบับลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อ ๔ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์  
ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ตามมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติ  
ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผล อาจเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงิน  
ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง  
และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

## ๑. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

### ๑.๑ คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร มีดังนี้

(๑) องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ ๔๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีขอรับการประเมิน

(๒) องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีขอรับการประเมิน ทุกด้านๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

(๓) ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต้องมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีขอรับการประเมิน

ทั้งนี้ รายจ่ายเพื่อการพัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

(๔) องค์กรบริหารส่วนตำบลจะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ ต้องดำเนินการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และรายงานผลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด

ในกรณีองค์กรบริหารส่วนตำบลแห่งใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการประเมินได้ให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลทราบด้วย

### ๑.๒ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณบุคคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวขององค์กรบริหารส่วนตำบล หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่องค์กรบริหารส่วนตำบล และองค์กรบริหารส่วนตำบล ได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบล

(๒) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลที่ขอรับการประเมิน แห่งนั้นไม่น้อยกว่า ๘ เดือน

(๓) พนักงานส่วนตำบลหรือลูกจ้างประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี ๒ ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคมของปีถัดไป) และครั้งที่ ๒ (๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายนของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินและต้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือค่าจ้างทั้งปีไม่น้อยกว่า ๑ ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี ของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

### ๑.๓ ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

(๑) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

๑) ให้องค์กรบริหารส่วนตำบลยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลภายในเดือนกันยายนของทุกปี

ในกรณีที่มีเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมิน ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณากำหนดระยะเวลาในการยื่น ตามที่เห็นสมควร

๒) ให้องค์กร...

(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนตำบล



๒) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสนอโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับนโยบาย หรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๖ และโครงการ/กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน ๑ โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๔ ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกัน พิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

(๒) ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- ๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน ก.อบต.จังหวัด เป็นประธาน  
ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๒) กรรมการผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นอนุกรรมการ  
ใน ก.อบต.จังหวัด ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน
- ๓) ผู้แทนส่วนราชการใน ก.อบต.จังหวัด เป็นอนุกรรมการ  
ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน

๔) ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ เป็นอนุกรรมการ  
ด้านการประเมินผล ที่ ก.อบต.จังหวัด คัดเลือก จำนวน ๑ คน

๕) ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการท้ายประกาศนี้ และรายงานผล การประเมินให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(๓) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑) ส่วนที่ ๑ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตามตัวชี้วัด จำนวน ๙๐ คะแนน แบ่งเป็น

- |  |                |
|--|----------------|
| - มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิผล         | คะแนน ๓๐ คะแนน |
| - มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ | คะแนน ๒๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพ        | คะแนน ๑๕ คะแนน |
| - มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร     | คะแนน ๒๐ คะแนน |

รายละเอียดตัวชี้วัดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

๒) ส่วนที่ ๒ คะแนนสัดส่วนของผลคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติ ราชการ (Core Team) ของทุกด้านรวมกัน คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน โดยให้ได้รับคะแนนประเมินตามสัดส่วน ดังนี้

(นายสุรเกียรติ์ รุจิธาปาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น /ผลคะแนน...

ผลคะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดี	คะแนนที่ได้
มากกว่า ๘๐ คะแนนขึ้นไป	๑๐
มากกว่า ๗๕ - ๘๐ คะแนน	๘
มากกว่า ๗๐ - ๗๕ คะแนน	๖
มากกว่า ๖๕ - ๗๐ คะแนน	๔
ตั้งแต่ ๖๐ - ๖๕ คะแนน	๒
ต่ำกว่า ๖๐ คะแนน	๐

(๔) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๑) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคมของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

๒) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติที่ ๒ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

๓) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมินเสนอคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔) ให้อนุกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการพร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

**๒. การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ**

**๒.๑. หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน**

(๑) องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน ๗๕ คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๒) เมื่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเห็นชอบผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแล้ว ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย

- นายกองการบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน
- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการ
- หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ เป็นกรรมการ

/มีหน้าที่...

(นายสุรเกียรติ รุจิธรรม)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

มีหน้าที่พิจารณาจัดสรรเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางที่กำหนดด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้ง ให้จัดทำบันทึกรายงานการประชุมของคณะกรรมการ และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจกำหนดให้มีคณะกรรมการช่วยพิจารณา กลั่นกรอง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/กองด้วยก็ได้

(๓) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินนำวงเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรร ให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใสโดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกินกว่าอัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

๑) กลุ่มพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๒ ชั้น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑.๕ ชั้น
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ๑ ชั้น

๒) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น

๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดีมาก
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี

๓) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

- กลุ่มที่ ๑ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดีเด่น
- กลุ่มที่ ๒ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี (ดีเยี่ยมสุเกียรติ จิตะฐาน)
- กลุ่มที่ ๓ ได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี



ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

## ๒.๒ อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(๑) การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเกณฑ์ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ผลคะแนนประเมิน	อัตราการจ่าย
ตั้งแต่ ๗๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๘๕ คะแนน	ไม่เกิน ๐.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๘๕ คะแนน แต่ไม่ถึง ๙๕ คะแนน	ไม่เกิน ๑ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป	ไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ทั้งนี้ หากองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ได้รับคะแนนประเมินผลตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน จะต้องเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

/(๒) ให้นำ...

(๒) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ ๓๐ กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินมาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้อื่นใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย

ข้อ ๕ องค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ยื่นเสนอขอรับการประเมินเพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิม ให้ถือว่าเป็นการยื่นเพื่อเสนอขอรับการประเมินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามประกาศนี้

กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ได้เสนอขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีไว้ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และได้ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จหรือยังไม่ได้เบิกจ่ายก็ให้ดำเนินการต่อไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเดิมจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก



(อนงุชณ์ นุชจินดา)

ประธานกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล



(นายสุรเกียรติ์ จิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(คะแนนเต็ม 90 คะแนน)


ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ....


อปท. ....อำเภอ.....จังหวัด.....

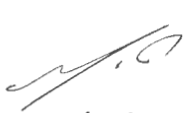
คะแนนเต็ม	30
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>1. ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ต่ำกว่าร้อยละ 50</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จของจำนวนโครงการจากแผนพัฒนาประจำปีที่ได้นำไปตั้งเป็นข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีในปีที่ขอรับการประเมินและได้มีการดำเนินการ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แผนพัฒนาสามปี</li> <li>▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</li> <li>▶ ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>▶ สัญญาจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul> <p>2. สูตรการคำนวณ</p> $= \frac{\text{จำนวนโครงการที่ทำได้} \times 100}{\text{จำนวนโครงการทั้งหมดที่ปรากฏในแผนพัฒนาประจำปี}}$ <p>3. ตัวอย่าง</p> <p>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนโครงการที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 100 โครงการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปตั้งเป็นข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและได้ดำเนินการ จำนวน 85 โครงการ</p> $\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{85 \times 100}{100} \\ &= \text{ร้อยละ } 85 \\ &= 4 \text{ คะแนน} \end{aligned}$ <p style="text-align: right;">(นายสุรเกียรติ์ จูตะฐาน)</p> <p style="text-align: right;">ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>2. ผลสำเร็จของการจัดเก็บรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเองเมื่อเทียบกับทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> เพิ่มขึ้นจากทะเบียนคุมตั้งแต่ร้อยละ 5 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> เพิ่มขึ้นจากทะเบียนคุมไม่เกินร้อยละ 5</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ต่ำกว่าร้อยละ 70</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จการจัดเก็บรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ค่าภาษี และค่าธรรมเนียม แล้วนำจำนวนรายมาเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับจำนวนรายทั้งหมดในทะเบียนคุมภาษี หรือข้อมูลจากแผนที่ภาษี</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ทะเบียนคุมภาษี หรือค่าธรรมเนียม</li> <li>▶ บัญชีทะเบียนรายรับรายจ่าย</li> <li>▶ รายงานแสดงรายรับรายจ่าย</li> <li>▶ งบแสดงฐานะการเงิน (ปิดบัญชีรายรับรายจ่าย)</li> </ul> <p>2. สูตรการคำนวณ</p> $= \frac{\text{จำนวนผู้ชำระภาษีที่เก็บได้} \times 100}{\text{จำนวนรายทั้งหมด}}$ <p>3. ตัวอย่าง</p> <p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีจำนวนผู้ชำระภาษี และค่าธรรมเนียมทั้งหมดในทะเบียนคุม จำนวน 250 ราย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมได้จริงทั้งหมด จำนวน 220 ราย คิดเป็นคะแนน</p> $\text{คำนวณ} = \frac{100 \times 220}{250}$ $= \text{ร้อยละ } 88$ <p>คะแนนที่ได้ = 2 คะแนน</p>
<p>3. ผลสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุน</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 100</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p> <p style="text-align: center;"> (นายสุเกียรติ รุจิธาฐาน)</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุน ณ วันสิ้นปีงบประมาณของปีที่ขอรับการประเมิน โดยใช้อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณเปรียบเทียบกับวงเงินงบประมาณทั้งหมดในข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หากมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปีจะนำยอดงบประมาณหลังโอนเปลี่ยนแปลงแล้วมาเป็นฐานในการคำนวณ ทั้งนี้ไม่รวมถึงงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม</p> <p>รายจ่ายลงทุน หมายถึง รายจ่ายหมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</li> <li>▶ บัญชีทะเบียนรายรับรายจ่าย</li> </ul>


ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			<p>▶ รายงานแสดงรายรับรายจ่าย</p> <p>▶ ฎีกาเบิกเงินงบประมาณรายจ่าย</p> <p>2. สูตรการคำนวณ</p> $= \frac{\text{เงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนที่เบิกจ่าย} \times 100}{\text{วงเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนทั้งหมด}}$ <p>3. ตัวอย่าง</p> <p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีงบลงทุนทั้งหมด จำนวน 15,500,000 บาท ณ วันที่ 30 กันยายน อปท. มีการเบิกจ่ายเงินลงทุน จำนวน 12,700,000 บาท</p> $\text{คำนวณ} = \frac{12,700,000 \times 100}{15,500,000}$ $= \text{ร้อยละ } 81.94$ <p>คะแนนที่ได้ = 4 คะแนน</p>
<p>4. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่บูรณาการร่วมกับ อปท. หรือหน่วยงานอื่นในการจัดบริการสาธารณะ</p> <p><input type="checkbox"/> มีจำนวน 6 โครงการ/กิจกรรมขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> มีจำนวน 5 โครงการ/กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> มีจำนวน 4 โครงการ/กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> มีจำนวน 3 โครงการ/กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> มีจำนวน 2 โครงการ/กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> มีจำนวนต่ำกว่า 2 โครงการ/กิจกรรม</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่มีการบูรณาการหรือดำเนินการร่วมกับ อปท. อื่น หรือหน่วยงานอื่น ๆ โดยต้องมีเนื้องานเป็นของ อปท. เองไม่น้อยกว่าร้อยละ 70</p> <p><del>X</del> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <p>▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</p> <p>▶ รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม</p> <p>▶ MOU</p> <p>▶ รูปถ่าย</p> <p>2. ตัวอย่าง</p> <p>2.1 โครงการความปลอดภัยทางถนน</p> <p>2.2 โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด</p> <p>2.3 โครงการให้ความรู้ด้านกฎหมาย และการประเมินประชนอม</p> <p>2.4 โครงการบ่อฝังกลบขยะ</p> <p>2.5 โครงการพระราชดำริ</p> <p>2.6 โครงการปิดทองหลังพระ</p> <p style="text-align: right;">ฯลฯ</p> <p style="text-align: center;"> (นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>


ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>5. จำนวนโครงการ/กิจกรรมซึ่งเป็นการริเริ่มที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน</p> <p><input type="checkbox"/> มีจำนวน 5 โครงการขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> มีจำนวน 3 - 4 โครงการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีจำนวน 1 - 2 โครงการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ริเริ่มหรือคิดเองเท่านั้น โดยอาจเป็นโครงการริเริ่มใหม่ หรือโครงการที่ได้ดำเนินการต่อเนื่องและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม</li> <li>▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</li> <li>▶ รูปถ่าย วิดีโอ</li> <li>▶ รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม</li> </ul> <p>2. ตัวอย่าง</p> <p>2.1 โครงการเศรษฐกิจพอเพียง</p> <p>2.2 โครงการ Big Cleaning Day</p> <p>2.3 โครงการลดโลกร้อน</p> <p style="text-align: right;">ฯลฯ</p>
<p>6. ผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด</p> <p>โดย อปท. เสนอโครงการ/กิจกรรมจำนวน 1 โครงการ ภายในเดือนกันยายนของทุกปีต่อคณะกรรมการจังหวัดพิจารณา ซึ่งโครงการที่เสนอต้องมีความสอดคล้อง และขับเคลื่อนยุทธศาสตร์จังหวัด พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนน โดยกำหนดค่าคะแนนไม่เกิน 5 คะแนน</p> <p style="text-align: center;"> (นายสุรเกียรติ์ จิตะฐาน)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>	<p>5</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอพร้อมตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนตามที่คณะกรรมการจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาร่วมกันกำหนดค่าคะแนน</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แผนพัฒนาจังหวัด แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด</li> <li>▶ รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม</li> <li>▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</li> <li>▶ สัญญาจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>▶ ฎีกาเบิกเงินงบประมาณรายจ่าย</li> <li>▶ รายงานการประชุม</li> <li>▶ รูปถ่าย</li> </ul> <p>2. ตัวอย่าง</p> <p>2.1 โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด</p> <p>2.2 โครงการด้านสิ่งแวดล้อม</p> <p>2.3 โครงการด้านคุณภาพชีวิต</p> <p style="text-align: right;">ฯลฯ</p>




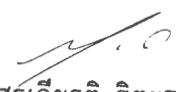
คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	


มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ


ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) งานด้านบริการกฎหมาย</li> <li>(2) งานด้านทะเบียน</li> <li>(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</li> <li>(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</li> <li>(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</li> <li>(6) งานด้านการศึกษา</li> <li>(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</li> <li>(8) งานด้านรายได้หรือภาษี</li> <li>(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</li> <li>(10) งานด้านสาธารณสุข</li> <li>(11) งานด้านอื่น ๆ</li> </ol> <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</li> <li>(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> <li>(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</li> </ol> <p><del>☒</del> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา</li> <li>▶ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน</li> <li>▶ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ</li> <li>▶ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ</li> </ul>
<p></p> <p>(นายสุรเกียรติ จิตะฐาน)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>			


ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			<p>2. สูตรการคำนวณ  <math display="block">= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}</math></p> <p>3. ตัวอย่าง            ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 75 ร้อยละ 50 ร้อยละ 80 และร้อยละ 90</p> $\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{295}{4} \\ &= 73.75\% \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 5 \text{ คะแนน} \end{aligned}$
<p>2. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่</p> <p><input type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการ และนอกเวลาราชการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการให้บริการในวันหยุดราชการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการให้บริการนอกเวลาราชการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีให้บริการ</p> <p style="text-align: center;"> (นายสุรเกียรติ์ ชูตระกูล)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ (วันเสาร์หรืออาทิตย์) หรือนอกเวลาทำงานปกติในรอบปีที่เสนอขอรับการประเมิน</p> <p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ คำสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่</li> <li>▶ ประกาศประชาสัมพันธ์</li> <li>▶ แบบคำร้องยื่นเรื่องต่าง ๆ</li> <li>▶ รูปถ่าย</li> <li>▶ ฎีกาเบิกจ่ายงบประมาณ</li> </ul> <p style="text-align: right;">ฯลฯ</p> <p>2. ตัวอย่าง            ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ เฉพาะวันเสาร์ เวลา 08.30 - 12.00 น. ตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2558 เป็นต้นไป เฉพาะงานทะเบียนเท่านั้น</p> <p>คะแนนที่ได้ = 2 คะแนน</p>

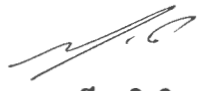
ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>3. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ</p> <p>3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนทราบ</p> <p><input type="checkbox"/> มี 5 ช่องทางขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> มี 2 - 4 ช่องทาง</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ หรือการประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อ โดยจะต้องเป็นการเผยแพร่ในรอบปีที่ขอรับการประเมิน</p> <p><del>☒</del> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ทาง Facebook , Line</li> <li>▶ ทางเว็บไซต์หน่วยงาน</li> <li>▶ สื่อประชาสัมพันธ์ทางจอภาพดิจิทัล</li> <li>▶ เอกสารสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ บ้ายโปสเตอร์</li> <li>▶ ประกาศ</li> <li>▶ การประชาสัมพันธ์</li> <li>▶ การเผยแพร่ผ่านวิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย นสพ.</li> <li>▶ การจัดงานแถลงข่าว</li> </ul> <p style="text-align: right;">ฯลฯ</p> <p>2. ตัวอย่าง</p> <p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และเป็นประจำผ่านช่องทาง ได้แก่ ทางเว็บไซต์หน่วยงาน สื่อประสาทางจอภาพดิจิทัล และเสียงตามสาย</p> <p>คะแนนที่ได้ = 1 คะแนน</p>
<p>3.2 การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน</p> <p><input type="checkbox"/> มีช่องทาง</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีช่องทาง</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นายสุรเกียรติ รุจิฐานะ)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>	<p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ</p> <p><del>☒</del> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ทาง Facebook , Line</li> <li>▶ ทางเว็บไซต์หน่วยงาน</li> <li>▶ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</li> <li>▶ ตู้รับฟังความคิดเห็น</li> <li>▶ สายด่วน</li> </ul>

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			<p style="text-align: center;">ฯลฯ</p> <p>2. ตัวอย่าง</p> <p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ได้แก่ เว็บไซต์หน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ และตู้รับฟังความคิดเห็น</p> <p>คะแนนที่ได้ = 1 คะแนน</p>
<p>3.3 การนำข้อร้องเรียน และความเห็นของประชาชนไปประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าว</p> <p><input type="checkbox"/> มี</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p>	<p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการนำข้อร้องเรียน และความเห็นของประชาชนไปดำเนินการวางแผน หรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็วและเหมาะสมหรือไม่ และดำเนินการแก้ไขอย่างไร</p> <p><del>๕</del> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ข้อร้องเรียนของประชาชน</li> <li>▶ ผลสำเร็จของการแก้ไขปัญหา</li> <li>▶ รูปถ่าย</li> <li>▶ หนังสือแจ้งถึงผู้ร้องให้ทราบ</li> </ul> <p>2. ตัวอย่าง</p> <p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2558 ว่าถนนเข้าหมู่บ้านไม่มีไฟทางสาธารณะ และหลุมกรอกอาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมขึ้นได้ ต่อมาสัปดาห์ถัดไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปติดไฟทางสาธารณะ และตัดหญ้าริมทาง พร้อมทั้งได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว</p> <p>คะแนนที่ได้ = 1 คะแนน</p>
<p>4. ระดับความสำเร็จของโครงการดีเด่นตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี อปท. ดำเนินการเสนอโครงการดีเด่นหรือมีความสำคัญของท้องถิ่น จำนวน 1 โครงการต่อคณะกรรมการจังหวัด และดำเนินการประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด</p> <p>4.1 ความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</p>			<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากโครงการดีเด่นหรือสำคัญของ อปท. ที่ได้ตกลงไว้กับคณะกรรมการจังหวัด โดยโครงการที่เสนอต้องเป็นโครงการดีเด่นหรือมีความสำคัญ และมีลักษณะเป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี และมีความยั่งยืนต่อเนื่อง สำหรับเกณฑ์การประเมินเป็นไปตามที่กำหนด</p> <p style="text-align: center;">         (นายสุรเกียรติ รุธีระฐาน)        ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น     </p>


ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>4.1.1 ลักษณะความโดดเด่นของโครงการ</p> <p><input type="checkbox"/> เป็นโครงการที่มีลักษณะโดดเด่น 4 ข้อขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> เป็นโครงการที่มีลักษณะโดดเด่น 3 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> เป็นโครงการที่มีลักษณะโดดเด่น 2 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการโครงการในลักษณะดังกล่าว</p>  <p>(นายสุรเกียรติ์ ชูตะฐาน)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>	<p>1</p> <p>0.75</p> <p>0.50</p> <p>0</p>		<p>เกณฑ์การประเมิน</p> <p>1.1 เป็นโครงการที่ อปท. ได้ริเริ่มขึ้นมาใหม่หรือพัฒนาต่อยอดขึ้นใหม่ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างไปจากการดำเนินงานของ อปท. อื่นในเขตจังหวัด</p> <p>1.2 เป็นโครงการที่เกิดขึ้นเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมีจำนวนผู้รับประโยชน์จากโครงการมากพอหรือเป็น/สำคัญพอที่จะแสดงให้เห็นว่าโครงการนี้มีประโยชน์ มีความเหมาะสม และคุ้มค่า</p> <p>1.3 เป็นโครงการที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของชุมชน/ภาคประชาชน ในการตัดสินใจร่วมกันและร่วมมือกันในการดำเนินงานกับ อปท. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ</p> <p>1.4 เป็นโครงการที่สามารถเป็นต้นแบบให้กับ อปท. หน่วยงาน/องค์กร ต่าง ๆ ได้</p> <p>1.5 เป็นโครงการที่ได้รับสิทธิบัตรหรือทรัพย์สินทางปัญญาหรือมาตรฐานอื่นที่ได้รับการรับรองจากทางราชการ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ โครงการ และรายละเอียด</li> <li>▶ แผนพัฒนาสามปี</li> <li>▶ รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ</li> <li>▶ รายงานการประชุม ของชุมชน หรือภาคประชาชน</li> <li>▶ เป็นศูนย์การเรียนรู้</li> <li>▶ หลักฐานการจดทะเบียนสิทธิบัตรหรือทรัพย์สินทางปัญญา</li> <li>▶ ใบแสดงการรับรองมาตรฐาน</li> <li>▶ ใบแสดงการรับรางวัล</li> </ul>
<p>4.1.2 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ จำนวน 5 ข้อขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> มีความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ จำนวน 3 - 4 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> มีความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการไม่เกิน 2 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีความยุ่งยากหรือข้อจำกัดในการดำเนินงาน</p>	<p>1</p> <p>0.75</p> <p>0.50</p> <p>0</p>		<p>เกณฑ์การประเมิน</p> <p>1. ความไม่พร้อมของพื้นที่ในการดำเนินงาน</p> <p>2 ต้องทำความเข้าใจหรือขอความร่วมมือกับประชาชน หน่วยงานอื่น หรือพื้นที่ข้างเคียง</p> <p>3. มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้</p> <p>4. ต้องมีการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม</p> <p>5. ต้องบริหารโครงการภายใต้ข้อจำกัด งบประมาณ หรือบุคลากร</p> <p>6. ต้องได้รับการรับรองการประเมินมาตรฐานจาก องค์กรหรือหน่วยงานภายนอก</p>

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			<p>7. เป็นโครงการที่มีความยุ่งยากหรือมีข้อจำกัดนอกเหนือจากปัจจัยข้างต้นระบุ.....</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ บันทึกความร่วมมือ (MOU)</li> <li>▶ ข้อบัญญัติท้องถิ่น</li> <li>▶ รายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม</li> <li>▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</li> <li>▶ ผู้รับผิดชอบโครงการ</li> <li>▶ ใบแสดงการรับรองมาตรฐาน</li> </ul>
<p>4.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</p> <p>4.2.1 จำนวนประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์</p> <p><input type="checkbox"/> ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์เกินกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 90</p> <p><input type="checkbox"/> ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์ตั้งแต่ร้อยละ 70 – 80</p> <p><input type="checkbox"/> ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์ต่ำกว่าร้อยละ 70</p>	<p>1</p> <p>0.75</p> <p>0.50</p> <p>0</p>		<p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ รายชื่อผู้เข้าร่วมตามกลุ่มเป้าหมาย หรือประชาชนผู้ได้รับประโยชน์</li> <li>▶ การยืนยันข้อมูลจากผู้นำท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน</li> <li>▶ ผลลัพธ์ของโครงการ</li> </ul>
<p>4.2.2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการดำเนินโครงการ</p> <p><input type="checkbox"/> ประชาชนมีความพึงพอใจในโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนโดยคณะกรรมการที่มีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลโดยมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการใด ๆ</p>	<p>1</p> <p>0.75</p> <p>0.50</p> <p>0</p>		<p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน</li> <li>▶ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ</li> </ul> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นายสุรเกียรติ์ สุธีฐาน)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนหน้า</p>

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>4.2.3 การนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน โปรตรระบบเรื่อง.....</p> <p><input type="checkbox"/> นำผลการประเมินไปปรับปรุงจำนวน 3 เรื่องขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> นำผลการประเมินไปปรับปรุงจำนวน 2 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> นำผลการประเมินไปปรับปรุงจำนวน 1 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุง</p>	<p>0.50</p> <p>0.40</p> <p>0.30</p> <p>0</p>		<p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ข้อเสนอแนะ และปัญหาในการดำเนินโครงการ</li> <li>▶ ผลการแก้ไขปัญหา</li> </ul>
<p>4.2.4 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p><input type="checkbox"/> มีการขยายผล หรือเป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ อปท. อื่น</p> <p><input type="checkbox"/> มีการแลกเปลี่ยนรู้หรือขยายผลภายในองค์กร ชุมชน โดยมีการนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสม</p> <p><input type="checkbox"/> มีช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานองค์ความรู้ต่อสาธารณะ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ อปท. อื่น</p>	<p>0.50</p> <p>0.40</p> <p>0.30</p> <p>0</p>		<p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ เป็นศูนย์การเรียนรู้</li> <li>▶ เผยแพร่ผลงานทางวิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์</li> <li>▶ หนังสือขออนุญาตศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่น</li> <li>▶ หนังสือเชิญเป็นวิทยากรบรรยายถ่ายทอดความรู้</li> </ul>
<p>4.2.5 เกิดความร่วมมือระหว่างประชาชนหน่วยงาน/องค์กรต่างพื้นที่ อปท.</p> <p><input type="checkbox"/> มีเครือข่ายความร่วมมือในรูปแบบบันทึกข้อตกลง (MOU)</p> <p><input type="checkbox"/> มีเครือข่ายพหุภาคี (ภาคประชาชน หน่วยงาน/องค์กร) เพื่อดำเนินโครงการระหว่างพื้นที่อย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม</p> <p><input type="checkbox"/> มีความร่วมมือระหว่างประชาชนหน่วยงาน/องค์กรต่างพื้นที่ อปท. และมีความต่อเนื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีความร่วมมือ</p>	<p>1</p> <p>0.75</p> <p>0.50</p> <p>0</p>		<p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ บันทึกข้อตกลง (MOU)</li> <li>▶ รายชื่อเครือข่าย หน่วยงาน หรือองค์กรที่เข้าร่วม</li> </ul> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นายสุรเกียรติ รุฑตะวาน)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>


ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>4.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</p> <p>4.3.1 ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามโครงการ และได้ผลงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีเงินเหลือจากการดำเนินงานมากกว่าร้อยละ 5 ของงบประมาณที่ตั้งไว้</p> <p><input type="checkbox"/> มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามโครงการ แต่ได้ผลงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p><input type="checkbox"/> มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามโครงการ และได้ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p><input type="checkbox"/> มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามโครงการ แต่ได้ผลงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>	<p>0.50</p> <p>0.40</p> <p>0.30</p> <p>0</p>		<p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</li> <li>▶ บัญชีทะเบียนรายรับรายจ่าย</li> <li>▶ โครงการและรายละเอียดเป้าหมาย</li> </ul> <p style="text-align: center;"> (นายสุรเกียรติ รุฒินาน)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>
<p>4.3.2 ความยั่งยืนของโครงการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการต่อเนื่อง จำนวน 3 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการต่อเนื่อง จำนวน 2 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการต่อเนื่อง จำนวน 1 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการต่อเนื่อง</p>	<p>0.50</p> <p>0.40</p> <p>0.30</p> <p>0</p>		<p>เกณฑ์การประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กรเข้ามารับผิดชอบโครงการอย่างต่อเนื่อง ชัดเจนเป็นรูปธรรม</li> <li>2. สามารถเป็นต้นแบบและขยายผลหรือเผยแพร่ไปสู่สาธารณะในระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศ</li> <li>3. มีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องโดยไม่รับค่าตอบแทน</li> </ol> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ คำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงาน</li> <li>▶ บัญชีทะเบียนรายรับรายจ่าย</li> <li>▶ เป็นศูนย์เผยแพร่การเรียนรู้</li> </ul>
<p>4.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน</p> <p>4.4.1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ ร่วมคิด/ร่วมวางแผน และร่วมดำเนินงานโครงการ</p> <p><input type="checkbox"/> ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในบางขั้นตอนของการดำเนินโครงการ</p>	<p>0.50</p>		<p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แผนผังขั้นตอนการดำเนินโครงการ</li> <li>▶ รายงานการประชุมเวทีประชาชน</li> <li>▶ หนังสือเชิญชวนประชาชนเข้าร่วมโครงการ</li> <li>▶ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เสียงตามสาย</li> </ul>



ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<input type="checkbox"/> ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน เช่น ให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ให้ความความคิดเห็น เพื่อประกอบการตัดสินใจของ อปท. ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม <input type="checkbox"/> ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร <input type="checkbox"/> ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในโครงการ	0.40  0.30  0		
<b>4.4.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบการดำเนินโครงการ</b> <input type="checkbox"/> ดำเนินการได้ 3 ข้อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการได้ 2 ข้อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการได้ 1 ข้อ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการใด	0.50 0.40 0.30 0		<b>เกณฑ์การประเมิน</b> 1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินโครงการ โดยมีประชาชนร่วมเป็นกรรมการ 2. มีการติดตามประเมินผลโครงการโดยคณะกรรมการ 3. มีการติดตามประเมินผลโดยภาคประชาชน/องค์กรชุมชน (ที่ไม่ใช่คณะกรรมการ) <del>๔.</del> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ</li> <li>➢ รายงานการติดตามประเมินผลของคณะกรรมการ</li> <li>➢ รายงานการติดตามประเมินผลของของภาคประชาชน องค์กร หรือชุมชน</li> </ul>   (นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

คะแนนเต็ม	15
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>1. การประหยัดพลังงาน(ค่าไฟฟ้า) โดยลดปริมาณการใช้ลงร้อยละ 10 ของปริมาณการใช้มาตรฐาน</p> <p><input type="checkbox"/> ลดลงร้อยละ 10</p> <p><input type="checkbox"/> ลดลงร้อยละ 6 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ลดลงร้อยละ 2 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ลดลงไม่เกินร้อยละ 2</p> <p></p> <p>(นายสุรเกียรติ์ ชูตระกูล)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากการประหยัดค่าไฟฟ้าเทียบกับค่ามาตรฐานที่ได้จากการประมวลผลของสำนักงานโยธาฯ และแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดย อปท. ต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลด้านพลังงานผ่าน WWW.e-Report.energy.go.th เป็นประจำทุกเดือน และครบทุกชั้นตอนที่กำหนด</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ผลคะแนนประเมินจาก WWW.e-Report.energy.go.th</li> <li>▶ ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในระบบว่าเป็นไปตามข้อเท็จจริงหรือไม่</li> <li>▶ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</li> </ul> <p>2. สูตรการคำนวณ</p> $= \frac{(90\% \text{ ของปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน}) - \text{ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง}}{\text{ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง}}$
<p>2. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดทำข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</p> <p><input type="checkbox"/> ยื่นเสนอสภาท้องถิ่นภายในวันที่ 15 ส.ค. และผ่านสภา 3 วาระ ภายในเดือน ส.ค.</p> <p><input type="checkbox"/> ยื่นเสนอสภาท้องถิ่นภายในวันที่ 15 ส.ค. และผ่านสภา 3 วาระ ภายในเดือน ก.ย.</p> <p><input type="checkbox"/> ยื่นเสนอสภาท้องถิ่นภายใน 15 ส.ค.</p> <p><input type="checkbox"/> เสนอสภาท้องถิ่นหลังวันที่ 15 ส.ค.</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากที่คณะผู้บริหารท้องถิ่นได้ยื่นเสนอข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อสภาท้องถิ่น</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ หนังสือยื่นเสนอญัตติ</li> <li>▶ รายงานการประชุมสภาท้องถิ่น</li> <li>▶ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</li> </ul>
<p>3. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาประจำปี</p> <p><input type="checkbox"/> เสร็จภายในเดือนมิถุนายน</p> <p><input type="checkbox"/> เสร็จหลังเดือนมิถุนายน</p>	<p>2</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากที่คณะผู้บริหารท้องถิ่นได้ยื่นเสนอแผนพัฒนาประจำปีต่อสภาท้องถิ่นภายในระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p>

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ หนังสือยื่นเสนอ</li> <li>➢ รายงานการประชุมสภาท้องถิ่น</li> <li>➢ แผนพัฒนาประจำปี</li> </ul>
<p>4. ระดับความสำเร็จของการจัดซื้อจัดจ้างงบลงทุนของโครงการที่มีมูลค่าสูงสุด</p> <p><input type="checkbox"/> มีเงินเหลือจ่าย</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีเงินเหลือจ่าย</p>	<p>3</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลประกาศจัดซื้อจัดจ้างของงบลงทุนที่มีมูลค่าวงเงินโครงการสูงสุดในปีที่ขอรับการประเมิน ว่ามีเงินเหลือจ่ายจากการจัดซื้อจัดจ้างหรือไม่</p> <p><del>☒</del> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</li> <li>➢ ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>➢ สัญญาจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul>
<p>5. ระดับความสำเร็จของการบันทึกข้อมูลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของ อปท. (e - LAAS)</p> <p><input type="checkbox"/> มีการบันทึกข้อมูลครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน</p> <p><input type="checkbox"/> มีการบันทึกข้อมูลครบถ้วน และจัดทำย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน</p> <p><input type="checkbox"/> มีการบันทึกข้อมูลย้อนหลังแต่ไม่เป็นปัจจุบัน</p> <p><input type="checkbox"/> มีการบันทึกข้อมูลอนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการบันทึกข้อมูล</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลการบันทึกข้อมูลในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของ อปท. (e - LAAS) ณ วันสิ้นปีงบประมาณของปีที่ขอรับการประเมิน ทุกระบบว่าข้อมูล จำนวนครบถ้วน และเป็นปัจจุบันหรือไม่</p> <p><del>☒</del> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ รายงาน หรือเอกสารที่พิมพ์จากระบบ e - LAAS</li> <li>➢ โปรแกรม e - LAAS</li> </ul>

(นายสุรเกียรติ์ รุจิฐานะาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

คะแนนเต็ม	20
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>1. การบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>1.1 มีนโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ แต่ไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยพิจารณาเชิงคุณภาพ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีกระบวนการการจัดทำ การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน/ภายนอก (SWOT) ตลอดจนการเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร</li> <li>2. มีนโยบายด้านโครงสร้างการบริหาร นโยบายเกี่ยวกับผลผลิตหรือประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคล</li> <li>3. มีนโยบายด้านอัตรากำลังและการบริหารอัตรากำลัง</li> <li>4. มีนโยบายด้านการสร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ หรือองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)</li> </ol> <p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แผนอัตรากำลังสามปี</li> <li>▶ จากการชี้แจง หรืออธิบายขั้นตอนการจัดทำจากผู้รับผิดชอบ</li> </ul>
<p>1.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p><input type="checkbox"/> มีการพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของ อปท. ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้</p> <p><input type="checkbox"/> มีการพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของ อปท. แต่ยังไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการดำเนินการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี</li> <li>2. มีการวิเคราะห์ค่างาน และจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน</li> <li>3. มีการกำหนดสมรรถนะ (Competency) และใช้ประกอบการสรรหา แต่งตั้งและเลื่อนตำแหน่ง</li> <li>4. มีการวิเคราะห์ผลผลิตประสิทธิภาพ(Productivity) และกระบวนการทำงาน (Workflow analysis)</li> <li>5. มีการสำรวจและปรับปรุงสวัสดิการในองค์กร</li> <li>6. มีการพัฒนาเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี</li> <li>7. มีการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ</li> </ol> <p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p>


(นายสุรเกียรติ์ ฐิตะฐาน)


ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น


ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แผนอัตรากำลังสามปี</li> <li>▶ การชี้แจง หรืออธิบายผลสำเร็จจากผู้รับผิดชอบ</li> <li>▶ สวัสดิการภายในองค์กรนอกเหนือจากของทางราชการ</li> <li>▶ หลักฐานการสรรหา และบรรจุแต่งตั้ง</li> </ul>
<p>1.3 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p><input type="checkbox"/> มีการพัฒนาปรับปรุงระบบพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ อปท. ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้</p> <p><input type="checkbox"/> มีการพัฒนาปรับปรุงระบบพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ อปท. แต่ไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p><b>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</b></p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการนำสมรรถนะมาใช้ประกอบในการพัฒนา</li> <li>2. มีการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม (Training Needs Assessment)</li> <li>3. มีการจัดทำแผนฝึกอบรมรายตำแหน่ง (Training Roadmap) และมีการดำเนินการตามแผนจริงครอบคลุมอย่างน้อย 80% ของบุคลากรทั้งหมด</li> <li>4. มีการดำเนินการตามประมวลจริยธรรม</li> <li>5. มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการฝึกอบรม (Return on Investment in Training)</li> <li>6. มีกระบวนการจัดทำแผนงานด้าน KM ที่เหมาะสมกับองค์กร</li> </ol> <p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แผนการฝึกอบรม</li> <li>▶ จากการชี้แจงหรืออธิบายจากผู้รับผิดชอบ</li> <li>▶ ข้อมูลสำรวจความต้องการฝึกอบรม</li> <li>▶ KM ของ อปท.</li> <li>▶</li> </ul>
<p>1.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนระบบทรัพยากรบุคคล</p> <p><input type="checkbox"/> มีการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนระบบทรัพยากรบุคคลของ อปท. ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้</p> <p><input type="checkbox"/> มีการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนระบบทรัพยากรบุคคลของ อปท. แต่ไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p><b>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</b></p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จของการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์</li> <li>2. มีกิจกรรมส่งเสริม หรือช่องทางในการรับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ในกรณีที่มีผู้ได้รับความไม่เป็นธรรมด้านทรัพยากรบุคคล</li> <li>3. มีการสนับสนุนด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> <li>4. มีกิจกรรมพัฒนาหรือเพิ่มศักยภาพที่เกี่ยวข้องด้านทรัพยากรบุคคล</li> <li>5. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรเพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล</li> </ol> <p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของ</p>

(นายสุวเกียรติ ฐิตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			ตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ โครงการหรือกิจกรรม รูปถ่าย</li> <li>▶ ข้อเท็จจริงสถานที่ทำงาน</li> <li>▶ หนังสือร้องเรียน</li> </ul>
<p>2. การจัดการสารสนเทศ</p> <p>2.1 ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการของ อปท.</p> <p><input type="checkbox"/> มีระบบครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p><input type="checkbox"/> มีระบบสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรแต่ไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีระบบที่สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร</p> <p style="text-align: center;"> (นายสุรเกียรติ รุฑตะขวน)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีระบบการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามหรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร</li> <li>2. มีระบบการรายงานผล และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย</li> <li>3. มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการเก็บข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร และจัดการความเสี่ยง</li> <li>4. มีการนำระบบสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการควบคุมภายในและตรวจสอบภายใน</li> <li>5. มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้าน Competency ของบุคลากรทุกตำแหน่งที่องค์กรต้องการและที่บุคลากรทุกคนมีอยู่ (Competency Inventory)</li> <li>6. มีระบบสารสนเทศที่เก็บข้อมูลทะเบียนประวัติบุคลากรอย่างครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน</li> <li>7. ระบบสารสนเทศที่สามารถ Share ข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรได้</li> <li>8. มีการนำระบบสารสนเทศมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร (เช่น การลดขั้นตอนและการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานและผู้รับบริการภายในองค์กร หรือลดต้นทุนการผลิตหรือต้นทุนการให้บริการ)</li> <li>9. มีระบบ Back Office ที่สามารถ Share ข้อมูลระหว่างหน่วยงานอื่นภายในองค์กรได้</li> <li>10. มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้</li> </ol> <p>✕ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แสดงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ การแสดงผลรายงานผลการจัดเก็บข้อมูลจากระบบสารสนเทศ</li> </ul>
<p>2.2 มีการจัดแผนแม่บทสารสนเทศ (IT Master Plan)</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนแม่บทสารสนเทศของ อปท.</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำแผนแม่บทสารสนเทศ</p>	<p>2</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำแผนแม่บทระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ อปท.</p> <p><del>✗</del> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แผนแม่บทระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>
<p>2.3 มีระบบฐานข้อมูลที่รวดเร็วและค้นหาข้อมูลได้โดยง่าย</p> <p><input type="checkbox"/> มีฐานข้อมูลที่ทันสมัย และจัดอย่างเป็นระบบ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดเก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ</p>	<p>2</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำระบบฐานข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ อปท. สำหรับใช้ในการทำงานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว</li> <li>2. ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี (ต้องมีตัวอย่างการนำมาใช้)</li> <li>3. ระบบฐานข้อมูลสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (ต้องมีตัวอย่างการนำมาใช้ประกอบการสื่อสารองค์ความรู้จริง)</li> <li>4. ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของ อปท.</li> </ol> <p><del>✗</del> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แสดงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>▶ ตรวจสอบการใช้งานจริง</li> <li>▶ ตัวอย่างฐานข้อมูลจากระบบ</li> </ul>
<p>3. การลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ให้ อปท. ดำเนินการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 1 โครงการ เสนอต่อนายก อปท. เห็นชอบ และประเมินผลตามตัวชี้วัด ดังนี้</p>			<p style="text-align: center;"> (นายสุรเกียรติ รุจิธาฐาน) ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>3.1 การมอบอำนาจการตัดสินใจในการพิจารณาอนุญาต อนุมัติ หรือปฏิบัติราชการในเรื่องที่ให้บริการประชาชน</p> <p><input type="checkbox"/> มีการมอบอำนาจ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการมอบอำนาจ</p>	<p>1</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ โดยให้ตรวจสอบว่ามีการออกคำสั่ง การมอบอำนาจการตัดสินใจในการพิจารณาเห็นชอบ อนุญาต หรืออนุมัติ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ โครงการ และรายละเอียด</li> <li>▶ คำสั่ง</li> <li>▶ ฐานกฎหมาย หรือกฎที่มอบอำนาจ</li> </ul>
<p>3.2 การแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อลดขั้นตอนหรือปรับปรุงการให้บริการและรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการแต่งตั้งคณะทำงาน และมีการลดขั้นตอน หรือปรับปรุง หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการแต่งตั้งคณะทำงาน แต่ไม่มีการลดขั้นตอน หรือปรับปรุง หรือรักษามาตรฐานระยะเวลา</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการแต่งตั้งคณะทำงาน</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ โดยให้ตรวจสอบว่ามีการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการดังกล่าว</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ โครงการ และรายละเอียด</li> <li>▶ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานที่เป็นปัจจุบัน</li> <li>▶ รายงานการประชุม</li> <li>▶ สรุปผลการดำเนินงาน</li> </ul>
<p>3.3 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน</p> <p><input type="checkbox"/> มีการอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ช่องทางขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> มีการอำนวยความสะดวก จำนวน 1 - 4 ช่องทาง</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีช่องทางการอำนวยความสะดวก</p> <p> (นายสุรเกียรติ จิตะฐาน)</p> <p>ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ โดยให้ตรวจสอบว่ามีช่องทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างไร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีแผนผังแนะนำขั้นตอนยื่นเรื่องติดต่อราชการ</li> <li>2. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>3. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือผู้รับผิดชอบคอยให้คำแนะนำในการติดต่อ</li> <li>4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ</li> <li>5. มีกล่อง / ตู้รับฟังความคิดเห็น</li> <li>6. มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม</li> </ol>



ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			<p>✕ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แผนผังขั้นตอนการยื่นเรื่อง</li> <li>▶ แสดงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการยื่นเรื่อง</li> <li>▶ จุดติดตั้งกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น</li> <li>▶ จุดกรอกคำร้องและตัวอย่าง</li> <li>▶ คำสั่งมอบหมายการปฏิบัติงาน</li> </ul>



(นายสุรเกียรติ์ ชูตะฐาน)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วน ๒

**แบบสอบถามฉบับที่ 1**  
**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**  
**“งานบริการด้านทะเบียน”**  
**ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

---

**คำชี้แจงแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้ดียิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี

ตั้งแต่ 21 – 30 ปี

ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย

แยกกันอยู่

อื่น ๆ (ระบุ).....

4. วุฒิการศึกษา

ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่มีรายได้

ไม่เกิน 5,000 บาท

ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท

ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

## 6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่คนเดียว | <input type="checkbox"/> 2 คน |
| <input type="checkbox"/> 3 คน             | <input type="checkbox"/> 4 คน |
| <input type="checkbox"/> 5 คนขึ้นไป       |                               |

## 7. อาชีพ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจข้าราชการส่วนท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว            | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป      |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ           | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง    |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา                          | <input type="checkbox"/> ว่างาน             |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....                         |   |

## 8. ที่พักอาศัย

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บ้านตนเอง              | <input type="checkbox"/> บ้านเช่า/ห้องเช่า           |
| <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ | <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง |
| <input type="checkbox"/> บ้านพักสวัสดิการ       | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....          |

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

## 1. ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 ครั้งต่อปี | <input type="checkbox"/> 2 ครั้งต่อปี               |
| <input type="checkbox"/> 3 ครั้งต่อปี | <input type="checkbox"/> 4 ครั้งต่อปี               |
| <input type="checkbox"/> 5 ครั้งต่อปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี |

## 2. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง แต่ละครั้งเฉลี่ยนานเท่าใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 15 นาที    | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 16-30 นาที      |
| <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 31-60 นาที | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป |

## 3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์                         | <input type="checkbox"/> วิทยุชุมชน               |
| <input type="checkbox"/> ป้ายคัทเออร์ท์                       | <input type="checkbox"/> แผ่นพับใบปลิว            |
| <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน                           | <input type="checkbox"/> รถแห่ประชาสัมพันธ์       |
| <input type="checkbox"/> ป้ายอักษรไฟวิ่ง                      | <input type="checkbox"/> เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน |
| <input type="checkbox"/> สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....       |

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  | 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก  |
| 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง    | 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |                                    |

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ วิทยุกระจายเสียง เป็นต้น					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
3. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ					
4. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line วิทยุกระจายเสียง เป็นต้น					
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ					
2. มีการจัดผัง บ้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร เป็นต้น					

**ส่วนที่ 4** ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ  
ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

**ปัญหา**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ข้อเสนอแนะ**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ความคิดเห็นอื่น**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

**แบบสอบถามฉบับที่ 2**  
**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**  
**“งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย”**  
**ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

---

**คำชี้แจงแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้ดียิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี

ตั้งแต่ 21 - 30 ปี

ตั้งแต่ 31 - 40 ปี

ตั้งแต่ 41 - 50 ปี

ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย

แยกกันอยู่

อื่น ๆ (ระบุ).....

4. วุฒิการศึกษา

ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่มีรายได้

ไม่เกิน 5,000 บาท

ตั้งแต่ 5,001 - 10,000 บาท

ตั้งแต่ 10,001 - 15,000 บาท

ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท

ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

## 6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่คนเดียว | <input type="checkbox"/> 2 คน |
| <input type="checkbox"/> 3 คน             | <input type="checkbox"/> 4 คน |
| <input type="checkbox"/> 5 คนขึ้นไป       |                               |

## 7. อาชีพ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจข้าราชการส่วนท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว            | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป      |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ           | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง    |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา                          | <input type="checkbox"/> ว่างาน             |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....                         |   |

## 8. ที่พักอาศัย

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บ้านตนเอง              | <input type="checkbox"/> บ้านเช่า/ห้องเช่า           |
| <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ | <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง |
| <input type="checkbox"/> บ้านพักสวัสดิการ       | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....          |

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

- ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี
 

<input type="checkbox"/> 1 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> 2 ครั้งต่อปี
<input type="checkbox"/> 3 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> 4 ครั้งต่อปี
<input type="checkbox"/> 5 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี
- ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง แต่ละครั้งเฉลี่ยนานเท่าใด
 

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 15 นาที	<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 16-30 นาที
<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 31-60 นาที	<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป
- ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์	<input type="checkbox"/> วิทยุชุมชน
<input type="checkbox"/> ป้ายคัทเอาทท์	<input type="checkbox"/> แผ่นพับใบปลิว
<input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน	<input type="checkbox"/> รถแห่ประชาสัมพันธ์
<input type="checkbox"/> ป้ายอักษรไฟวิ่ง	<input type="checkbox"/> เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน
<input type="checkbox"/> สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  | 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก  |
| 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง    | 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |                                    |

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
3. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
4. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม					
5. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม ความพร้อมและความสะดวก					
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. ในภาพรวม มีความพร้อมสำหรับช่องทางการติดต่อขอรับบริการของชุมชน					
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะเหมาะแก่การปฏิบัติงาน					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความระมัดระวังในระหว่างการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและการตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
2. มีอุปกรณ์และยานพาหนะในการดำเนินการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
3. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและทันสมัย					
4. มีความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
5. ในภาพรวม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการปฏิบัติงานด้านบรรเทาและป้องกันสาธารณภัย					



**ส่วนที่ 4** ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ  
ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

**ปัญหา**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ข้อเสนอแนะ**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ความคิดเห็นอื่น**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

**แบบสอบถามฉบับที่ 3**  
**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**  
**“งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม”**  
**ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

---

**คำชี้แจงแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้ดียิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี

ตั้งแต่ 21 - 30 ปี

ตั้งแต่ 31 - 40 ปี

ตั้งแต่ 41 - 50 ปี

ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย

แยกกันอยู่

อื่น ๆ (ระบุ).....

4. วุฒิการศึกษา

ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่มีรายได้

ไม่เกิน 5,000 บาท

ตั้งแต่ 5,001 - 10,000 บาท

ตั้งแต่ 10,001 - 15,000 บาท

ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท

ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

## 6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่คนเดียว | <input type="checkbox"/> 2 คน |
| <input type="checkbox"/> 3 คน             | <input type="checkbox"/> 4 คน |
| <input type="checkbox"/> 5 คนขึ้นไป       |                               |

## 7. อาชีพ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการส่วนท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว             | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป      |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ            | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง    |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา                           | <input type="checkbox"/> ว่างาน             |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....                          |   |

## 8. ที่พักอาศัย

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บ้านตนเอง              | <input type="checkbox"/> บ้านเช่า/ห้องเช่า           |
| <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ | <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง |
| <input type="checkbox"/> บ้านพักสวัสดิการ       | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....          |

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

- ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี
 

<input type="checkbox"/> 1 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> 2 ครั้งต่อปี
<input type="checkbox"/> 3 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> 4 ครั้งต่อปี
<input type="checkbox"/> 5 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี
- ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง แต่ละครั้งเฉลี่ยนานเท่าใด
 

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 15 นาที	<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 16-30 นาที
<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 31-60 นาที	<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป
- ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์	<input type="checkbox"/> วิทยุชุมชน
<input type="checkbox"/> ป้ายคัทเออร์ท์	<input type="checkbox"/> แผ่นพับใบปลิว
<input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน	<input type="checkbox"/> รถแห่ประชาสัมพันธ์
<input type="checkbox"/> ป้ายอักษรไฟวิ่ง	<input type="checkbox"/> เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน
<input type="checkbox"/> สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  | 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก  |
| 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง    | 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |                                    |

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ วิทยุกระจายเสียง เป็นต้น					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
3. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ					
4. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line วิทยุกระจายเสียง เป็นต้น					
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ					
2. มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น					

**ส่วนที่ 4** ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ  
ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

**ปัญหา**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ข้อเสนอแนะ**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ความคิดเห็นอื่น**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

**แบบสอบถามฉบับที่ 4**  
**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**  
**“งานบริการด้านสาธารณสุข”**  
**ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

---

**คำชี้แจงแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้ดียิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี

ตั้งแต่ 21 - 30 ปี

ตั้งแต่ 31 - 40 ปี

ตั้งแต่ 41 - 50 ปี

ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย

แยกกันอยู่

อื่น ๆ (ระบุ).....

4. วุฒิการศึกษา

ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่มีรายได้

ไม่เกิน 5,000 บาท

ตั้งแต่ 5,001 - 10,000 บาท

ตั้งแต่ 10,001 - 15,000 บาท

ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท

ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

## 6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (นับรวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่คนเดียว | <input type="checkbox"/> 2 คน |
| <input type="checkbox"/> 3 คน             | <input type="checkbox"/> 4 คน |
| <input type="checkbox"/> 5 คนขึ้นไป       |                               |

## 7. อาชีพ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจข้าราชการส่วนท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว            | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป      |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุราชการ           | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง    |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา                          | <input type="checkbox"/> ว่างาน             |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....                         |   |

## 8. ที่พักอาศัย

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บ้านตนเอง              | <input type="checkbox"/> บ้านเช่า/ห้องเช่า           |
| <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ | <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่บ้านกับญาติพี่น้อง |
| <input type="checkbox"/> บ้านพักสวัสดิการ       | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....          |

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

- ท่านเคยติดต่อเข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้ง/ปี
 

<input type="checkbox"/> 1 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> 2 ครั้งต่อปี
<input type="checkbox"/> 3 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> 4 ครั้งต่อปี
<input type="checkbox"/> 5 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี
- ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาลเมืองบางศรีเมือง แต่ละครึ่งเฉลี่ยนานเท่าใด
 

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 15 นาที	<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 16-30 นาที
<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 31-60 นาที	<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป
- ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์	<input type="checkbox"/> วิทยุชุมชน
<input type="checkbox"/> ป้ายคัทเออร์ท์	<input type="checkbox"/> แผ่นพับใบปลิว
<input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน	<input type="checkbox"/> รถแห่ประชาสัมพันธ์
<input type="checkbox"/> ป้ายอักษรไฟวิ่ง	<input type="checkbox"/> เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน
<input type="checkbox"/> สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** 1) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2) ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีดังนี้

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  | 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก  |
| 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง    | 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |                                    |

รายการลักษณะของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ วิทยุกระจายเสียง เป็นต้น					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
3. ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการ					
4. มีการเปิดเผยข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
5. มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line วิทยุกระจายเสียง เป็นต้น					
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก ลักษณะท่าทางสุภาพเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ					
2. มีการจัดผังป้ายแสดงจุดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
4. ความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น					



**ส่วนที่ 4** ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ  
ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

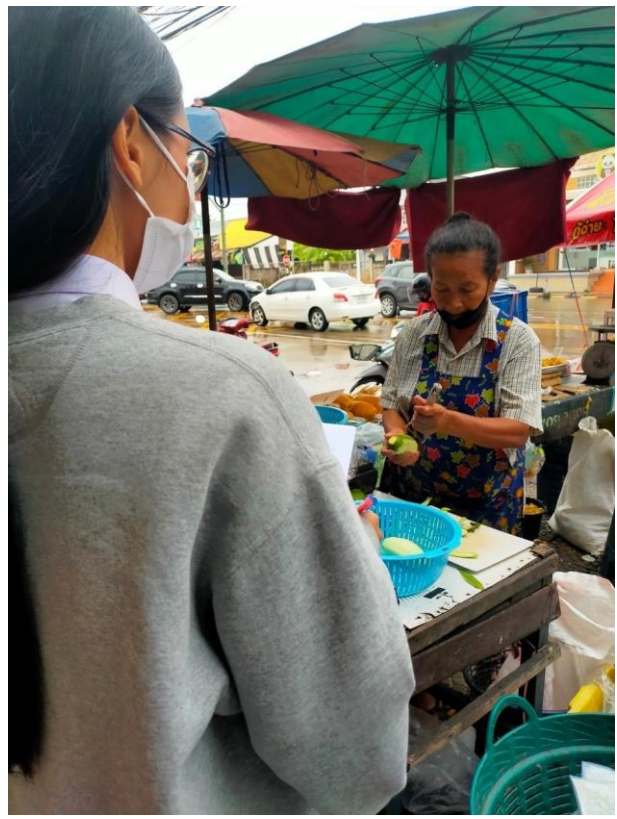
**ปัญหา**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ข้อเสนอแนะ**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ความคิดเห็นอื่น**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

## ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



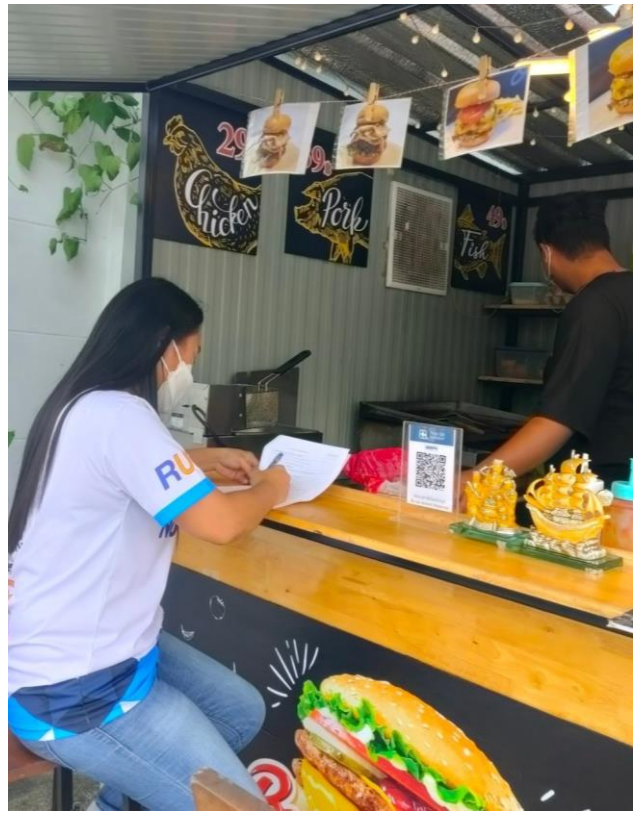


## ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ





ภาพประกอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี  
เลขที่ 144 ถนนนนทบุรี 1 ตำบลสวนใหญ่  
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000  
โทรศัพท์. 02-526-0409  
โทรสาร. 02-526-0409  
[www.rmutsb.ac.th](http://www.rmutsb.ac.th)