

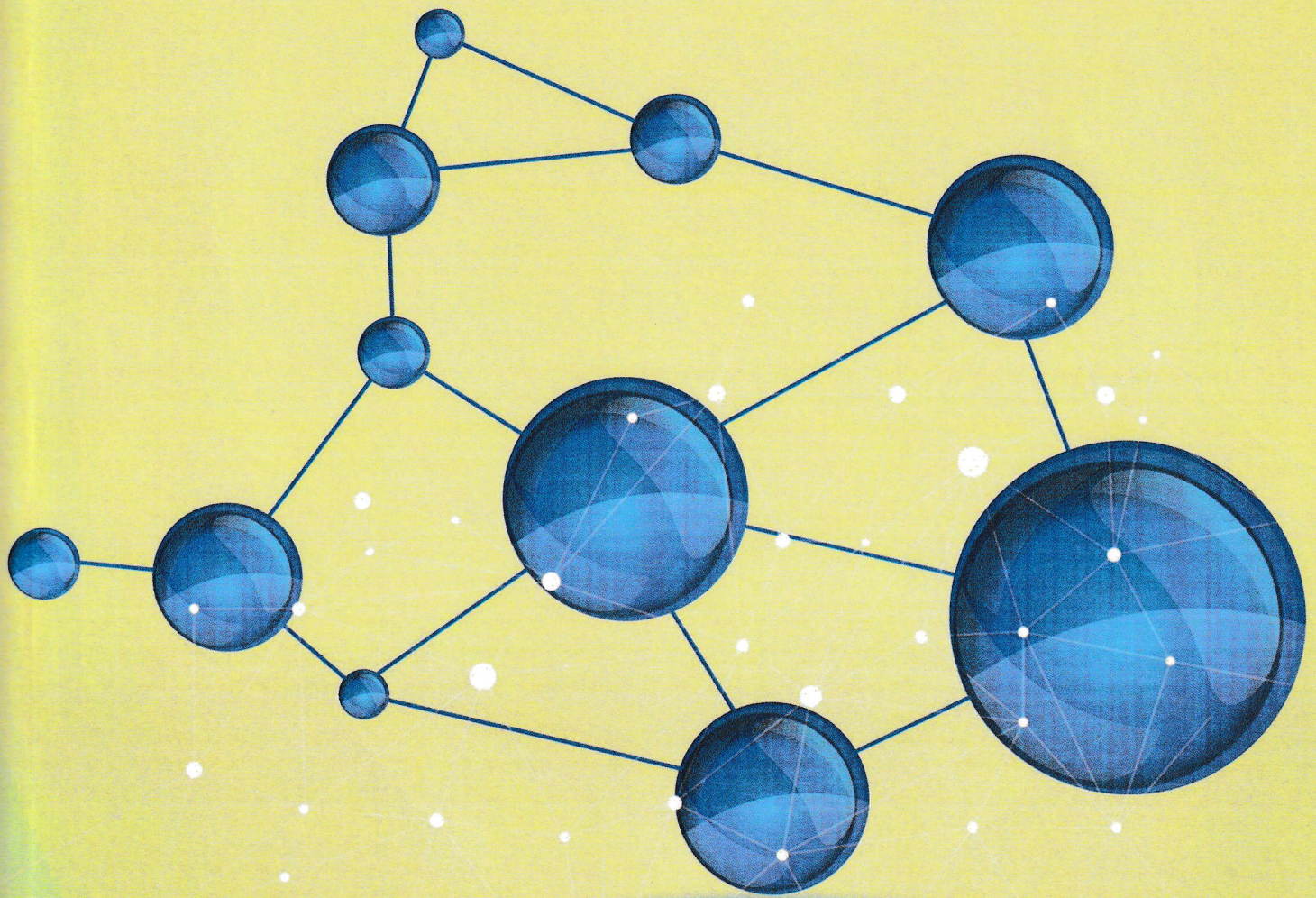


รายงานผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2563



รายงานผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

อำเภอคอนล็ก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอ ดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอ ดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ประเมินได้กำหนด ขอบเขตเนื้อหา การประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมิน ประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) งานจัดเก็บภาษี 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) 4) งานด้านสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในแต่ละงาน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการ ให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บข้อมูล จากผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 720 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการประเมิน ดังนี้

ผลการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.73 พึงพอใจในระดับ มากที่สุด ผลการประเมินแต่ละงานบริการเรียงตามลำดับคะแนน ดังนี้

1. งานจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจโดยรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.58 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมา พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการ ให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมาพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเท่ากัน ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด

3. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สูงที่สุด รองลงมาพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด

4. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.28 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจด้านช่องทาง

การให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดเท่ากันสองด้าน รองลงมาพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมิน ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานีแต่ละงานบริการ และดังนี้

1.1 งานจัดเก็บภาษี

1.1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการให้บริการไม่ให้ยุ่งยากซับซ้อนเกินไป ให้มีความคล่องตัวต่อการให้บริการมากขึ้น

1.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว และสื่อกระจายเสียง เพื่อให้สามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการแก่ประชาชนได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

1.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรเน้นการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงและพัฒนาสื่อป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งจะเป็ผลดีต่อการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้และความเข้าใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการให้พึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.2 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

1.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้ประชาชนมากขึ้น

1.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

1.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อและมาใช้บริการ

1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

1.3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้มีความรวดเร็วและเน้นประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น

1.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้ทุกเพศ ทุกวัยมากยิ่งขึ้น

1.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

1.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้มีความเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ และห้องน้ำ

1.4 งานด้านสาธารณสุข

1.4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างได้ทั่วถึง

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ถึงแม้ว่าด้านนี้จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงในเรื่องคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้นผู้ประเมิน มีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

2.1 จากการศึกษาพบว่า งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งานบริการ ดังนั้น ผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านการศึกษาให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ควรนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชน ให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่งๆ ขึ้นไป

2.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ให้บริการ ด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ ผู้นำท้องถิ่นจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงระดับท้องถิ่น รวมถึงต้องมีการบริหารจัดการงานบริการต่าง ๆ ตามภารกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประเมินคุณภาพการให้บริการและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานจัดเก็บภาษี 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) 4) งานด้านสาธารณสุข โดยในแต่ละงานบริการกำหนดกรอบการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการท้องถิ่น บุคลากรและเจ้าหน้าที่ รวมถึงประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์แห่งการกระจายอำนาจในโอกาสต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	2
ความสำคัญของการประเมิน	3
ขอบเขตการดำเนินงาน	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม.....	5
ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการประเมิน	35
ประเด็นของการประเมิน	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการประเมิน	39
งานจัดเก็บภาษี	39
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	46
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	52
งานด้านสาธารณสุข	58
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	66

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ชื่อหมู่บ้านและขนาดพื้นที่	6
2.2 จำนวนประชากรแยกเพศและจำนวนครัวเรือน	7
2.3 ข้อมูลด้านการเกษตร (ปลูกพืช) 4 ชนิด	9
2.4 จำนวนเกษตรกรที่ประกอบอาชีพประมง	10
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ	36
4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	39
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	42
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	43
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	44
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจัดเก็บภาษี	45
4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	46
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก)	48
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	49
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก)	50
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	51
4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	52
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข	54

4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อช่องทางทำให้บริการด้านสาธารณสุข	55
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข	57
4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	58
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	60
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อช่องทางทำให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	61
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	62
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม (ผู้สูงอายุ)	63
4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	64

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของ การปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้าน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการ ปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545, หน้า 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนใน ท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถแยกได้ 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) กรุงเทพมหานคร 2) เมืองพัทยา 3) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 4) เทศบาล และ 5) องค์การ บริหารส่วนตำบล หรืออาจใช้ตัวย่อว่า อบต. ทั้ง 5 ลักษณะนี้จะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความ เจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และองค์กรปกครองท้องถิ่นทั้ง 5 ลักษณะ มีหน้าที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทหนึ่ง ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตรับผิดชอบทุกคนในทุกกิจกรรม ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

ตามพระราชกฤษฎีกาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอและ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ โดยประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติ รวมทั้งวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงให้ ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ในหลาย ๆ มิติ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ในการนี้องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีโครงสร้างการบริการ มีบุคลากร และงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่าง ๆ ต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่นรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการร่วมมือร่วมใจที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการและให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกำหนดมาตรการแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านที่ยังได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำตามความคิดเห็นของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการและประเมินคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ คาดหวังและพึงพอใจ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชนและบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการปรับปรุง ยกระดับ พัฒนาระบบการดำเนินงานให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกมิติที่ได้รับการประเมิน และเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้มีความสำคัญ ดังนี้

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทราบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนในเขตบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ในเขตให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 1,895 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และเพื่อให้ครอบคลุมผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ จึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 720 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก

3. เนื้อหา ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานจัดเก็บภาษี 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) 4) งานด้านสาธารณสุข ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับบุคคล ในการเข้ารับและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลแต่ละคนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในทางบวก เป็นความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ และความคาดหวังหรือความรู้สึกว่าสมควรจะได้รับจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการประสบความสำเร็จเป็นไปตามความคาดหวัง รู้สึกพอใจบรรลุถึงความต้องการ

ตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติการราชการ หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองท้องถิ่นมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 งานบริการ ดังนี้

1. งานจัดเก็บภาษี หมายถึง การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี อากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต รวมทั้งรายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรายได้จากการพาณิชย์อื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนด
2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) หมายถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการศึกษา ในการจัดการศึกษาก่อนวัยเรียนหรือปฐมวัย การจัดสร้างแหล่งเรียนรู้ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการพัฒนารูปแบบและส่งเสริมกิจกรรมการให้บริการด้านการศึกษาที่คล้องกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่น
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) หมายถึง การสังคมสงเคราะห์ ผู้ด้อยโอกาส การให้เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การให้บริการด้านการฝึกอาชีพ ส่งเสริมพัฒนากลุ่มอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดให้มีที่พักผ่อนหย่อนใจ ดูแลบำรุงรักษาพื้นที่สาธารณะ การช่วยเหลือผู้ประสพภัยต่าง ๆ
4. งานด้านสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาอนามัยของประชาชน การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสุขภาพโภชนาการและงานอาชีวอนามัย สนับสนุนเงินอุดหนุนสำหรับกิจกรรมสาธารณสุขมูลฐานชุมชน

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบความคิดในการประเมิน ในประเด็นต่อไปนี้

1. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม
2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

สภาพด้านกายภาพ

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอดอนสัก มีระยะห่างจากอำเภอประมาณ 18 กิโลเมตร พื้นที่บางส่วนติดบริเวณอ่าวไทยตอนล่าง มีพื้นที่ประมาณ 25.1 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ จด อ่าวบ้านดอน

ทิศใต้ จด ตำบลท่าอู่แท อำเภอกาญจนดิษฐ์

ทิศตะวันออก จด ตำบลไชยคราม อำเภอดอนสัก

ทิศตะวันตก จด ตำบลท่าอู่แท และตำบลท่าทอง อำเภอกาญจนดิษฐ์

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบชายฝั่งทะเล เป็นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำการเกษตร ด้านทิศเหนือเป็นชายฝั่งทะเลติดอ่าวบ้านดอน ปัจจุบันความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรชายฝั่งทะเลลดน้อยลง ลักษณะพื้นที่ชายฝั่งเป็นดินเลน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตร ประมาณ 11,330 ไร่

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศในตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศภายใต้การรับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเกิดบริเวณทะเลอันดามัน บ้างเป็นครั้งคราว เนื่องจากมีแนวเทือกเขาตะนาวศรี เทือกเขาภูเก็ต และเทือกเขาานครศรีธรรมราช แถบบริเวณจังหวัดระนอง จังหวัดชุมพร จังหวัดพังงา จังหวัดภูเก็ตและจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นแนวช่วยลดอิทธิพลของลมมรสุมดังกล่าว จากสถิติของสถานีตรวจอากาศเกษตรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือเป็นส่วนใหญ่ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือปกติจะมีแหล่งกำเนิดบริเวณทะเลจีนใต้และอ่าวไทย ทำให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดผ่านอ่าวไทย และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จากมหาสมุทรอินเดีย จึงมีช่วงฤดูฝนยาวนานระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมกราคม มีอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 21.16 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 34.51 องศาเซลเซียส มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 129.59 มิลลิเมตรต่อปี

ลักษณะของดิน

ลักษณะและคุณสมบัติของดิน เป็นกลุ่มดินเหนียวปนทรายสีเทาถึงมาก มีเนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายถึงดินร่วนปนเหนียวปนทรายแป้ง พบบริเวณสองฝั่งริมแม่น้ำ ดินบนมีสีน้ำตาลหนา ดินล่างมีสีเทา มีจุดประสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดงของศิลาแลงอ่อน การระบายน้ำค่อนข้างเร็ว ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ ปฏิกริยาของดินเป็นกรดจัดมากถึงเป็นกรดจัด มีน้ำท่วมขังหรือระดับน้ำใต้ดินตื้นในฤดูฝน

ด้านการปกครอง

เขตการปกครอง ตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งเขตการปกครองเป็น 6 หมู่บ้าน ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงชื่อหมู่บ้านและขนาดพื้นที่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ขนาดพื้นที่	รายชื่อกำนันและผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านพอด	9.83 ตารางกิโลเมตร	นายชูศักดิ์ นาคนวน
2	บ้านครามล่าง	3.21 ตารางกิโลเมตร	นายโสทร สังข์มุณี
3	บ้านดอนเกลี้ยง	3.83 ตารางกิโลเมตร	นายปรากฏ รัตโน
4	บ้านครามบน	3.21 ตารางกิโลเมตร	นายประพาสน์ ศรีทองกุล (กำนัน)
5	บ้านดอนเนาว์	2.72 ตารางกิโลเมตร	นายเกรียงศักดิ์ คล้ายโสม
6	บ้านหาดใหญ่	2.31 ตารางกิโลเมตร	นายสุรินทร์ ชนะภักดี

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561 – 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

ประชากร

จำนวนประชากรในเขตตำบลชลคราม อำเภอคอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามเพศชาย หญิง และจำนวนครัวเรือน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2562 ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรแยกเพศและจำนวนครัวเรือน

ปี พ.ศ.	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
2558	1,106	1,139	2,245	1,000
2559	1,106	1,132	2,238	1,026
2560	1,104	1,124	2,228	1,144
2561	1,096	1,119	2,215	1,072
2562	1,096	1,118	2,214	1,085

ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562

สภาพทางสังคม

การศึกษา

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคราม (ระดับปฐมวัย)
2. ศูนย์พัฒนาเด็กบ้านพอด (ระดับปฐมวัย)
3. โรงเรียนวัดชลคราม (ระดับประถมศึกษา)
4. โรงเรียนวัดนันทาราม (ระดับประถมศึกษา)

สาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านชลคราม หมู่ที่ 5
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคราม หมู่ที่ 4
3. อาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 54 คน

อาชญากรรม

มีหน่วยบริการประชาชนตำบลชลคราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลชลคราม ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มีหน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คอยควบคุมดูแล เตรียมการและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัย เพื่อให้พร้อมบริการได้ทันทีเมื่อมีเหตุการณ์ และประสานความร่วมมือในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ได้ส่งเสริมกิจกรรมสังคมสงเคราะห์ กับประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ ฯ จำนวน 413 ราย ผู้พิการ จำนวน 64 ราย และผู้ป่วยเอดส์ที่รับเบี้ยยังชีพฯ จำนวน 2 ราย

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

การคมนาคมขนส่งมีทั้งรถยนต์ส่วนบุคคลและรถโดยสาร โดยสภาพถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ใช้รถยนต์โดยสารติดต่อกับตำบลและอำเภอใกล้เคียง โดยส่วนใหญ่จะนิยมใช้รถยนต์ส่วนบุคคล สำหรับใช้ในการเดินทางสัญจรไป-มา ติดต่อกันได้ตลอดปี โดยมีเส้นทางถนนในตำบล ดังนี้

1. ถนนสายริมทะเล หมู่ที่ 1
2. ถนนสายคลองตัว-คลองคราม หมู่ที่ 1
3. ถนนสายบางเหม็ด หมู่ที่ 2
4. ถนนสายท่าเรือ หมู่ที่ 2
5. ถนนสายวัดโบสถ์ หมู่ที่ 2
6. ถนนสายดอนยวน หมู่ที่ 3
7. ถนนสายดอนเกลี้ยง หมู่ที่ 3
8. ถนนสายวัดโพธิ์ หมู่ที่ 4
9. ถนนสายหน้า อบต. หมู่ที่ 4
10. ถนนสายอบต. 1 หมู่ที่ 4
11. ถนนสายบ้านนายสิทธิ์ หมู่ที่ 5
12. ถนนสายสามเพรียง หมู่ที่ 5
13. ถนนสายบ้านนายณรงค์ หมู่ที่ 6
14. ถนนสายคูร่า-ชลประทาน หมู่ที่ 6

15. ถนนสายบ้านนายแสง หมู่ที่ 6
16. ถนนสายदानจัน หมู่ที่ 6
17. ถนนสายบ้านนายแดง หมู่ที่ 1
18. ถนนสายชุมชนบ้านพอด หมู่ที่ 1
19. ถนนสายบ้อมตำรวจ-ชายทะเล หมู่ที่ 1
20. ถนนสายแยกวัดโบสถ์ หมู่ที่ 2
21. ถนนสายครามล่าง ท่าเรือ หมู่ที่ 2
22. ถนนสายดอนยาง หมู่ที่ 2
23. ถนนสายบางเหม็ด หมู่ที่ 2
24. ถนนสายท่าเรือ บ้านนายประ-บางเหม็ด หมู่ที่ 2
25. ถนนสายพังตาสวน หมู่ที่ 4
26. ถนนสายบางไทร หมู่ที่ 5
27. ถนนสายประปาบ้านดอน หมู่ที่ 5
28. ถนนสายซอยนายจินดาเชื่อมคลองคราม หมู่ 6
29. ถนนสายนายเสรี หมู่ที่ 6
30. ถนนสาย อบต. 1-ชลประทาน หมู่ที่ 6
31. ถนนสาย ชป.-บ้านนายแหลม หมู่ที่ 6

การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ในครัวเรือน ครบทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100% ไฟฟ้าแสงสว่างตามถนน คิดเป็นร้อยละ 50%

การประปา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามใช้ระบบประปาหมู่บ้านทั้งตำบล คิดเป็น 100% โดยมีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 4 แห่ง

1. ประปาหมู่บ้านพังแท หมู่ที่ 4 จำนวน 1 แห่ง
2. ประปาดอนเนา หมู่ที่ 5 จำนวน 2 แห่ง
3. ประปาหนองครุฑ หมู่ที่ 6 จำนวน 1 แห่ง

โทรศัพท์

ในพื้นที่ตำบลชลคราม ประชาชนจะใช้โทรศัพท์ส่วนตัว ส่วนโทรศัพท์สาธารณะ ไม่มีให้บริการในพื้นที่

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง วัสดุและครุภัณฑ์

ในตำบลชลคราม จะมีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง อยู่ที่ หมู่ที่ 1 มีอินเตอร์เน็ตตำบล 1 แห่งที่ อบต.ชลคราม

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

การเกษตร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด ส่วนครัวเรือนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย รับราชการ มีร้อยละ 30 ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 สรุปข้อมูลด้านการเกษตร (ปลูกพืช) 4 ชนิด

ลำดับที่	ชนิดพืช	ครัวเรือน	พื้นที่ปลูก (ไร่)
1	ยางพารา	133	787.67
2	ปาล์มน้ำมัน	296	4,114.34
3	ไม้ผล	30	88.84
4	พืชผัก	17	36.90
รวม		476	5,027.75

ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอตอนสัก ข้อมูล ณ วันที่ 8 มิถุนายน 2562

การประมง

ประชาชนบางส่วนมีการทำการประมงพื้นบ้าน เช่น ปลาทะเล ปู หอยทะเล กุ้งทะเล ดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนเกษตรกรที่ประกอบอาชีพประมง

ลำดับที่	ชนิด	จำนวนเกษตรกร
1	ปลาน้ำจืด	43 ราย
2	ปลาทะเล	4 ราย

3	ปู	1 ราย
4	หอยทะเล	4 ราย
5	กุ้งทะเล	19 ราย

การบริการ

มีร้านค้าและการบริการ ดังนี้

1. ร้านขายของชำ	จำนวน	28 ร้าน
2. ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์	จำนวน	2 ร้าน
3. ร้านตัดผ้า	จำนวน	1 ร้าน
4. บ้านเช่า	จำนวน	7 แห่ง
5. ฟาร์มเลี้ยงกุ้ง	จำนวน	5 แห่ง
6. ร้านขายอาหาร	จำนวน	5 แห่ง
7. อุ้ซ่อมรถยนต์	จำนวน	1 แห่ง
8. ลานปาล์ม	จำนวน	1 แห่ง
9. ร้านขายปุ๋ย	จำนวน	1 แห่ง
10. ร้านขายเครื่องดื่ม	จำนวน	1 ร้าน
11. ร้านเสริมสวย	จำนวน	1 ร้าน
12. ร้านบริการรับส่งแพ็คเกจ	จำนวน	1 ร้าน
13. คาร์แคร์	จำนวน	1 ร้าน

การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวในตำบลชลคราม มีดังนี้

1. ทะเลบ้านพอด อยู่หมู่ที่ 1 บ้านพอด ตำบลชลคราม เป็นชุมชนประมงและชุมชนเชื้อสายจีนเก่าแก่ มีร้านอาหารที่มีชื่อเสียง เช่น ร้านครัวพอด ร้านมินิสปา ร้านครัวชมเล
2. การท่องเที่ยวในเชิงระบบนิเวศน์ เป็นการศึกษาธรรมชาติ ในหมู่ที่ 2

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ประชาชนในเขตตำบลชลคราม ส่วนใหญ่จะทำอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนมากรองลงมาคือ ค้าขาย อุตสาหกรรมและรับราชการ กลุ่มอาชีพ ก็จะมีกองทุนหมู่บ้าน

แรงงาน

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม การใช้แรงงานส่วนใหญ่จึงเป็นแรงงานในพื้นที่ จะมีแรงงานบางส่วนที่มาจากนอกพื้นที่ ซึ่งส่วนใหญ่จะมาประกอบอาชีพอยู่ในฟาร์มกุ้งเกือบ 100%

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด จำนวน 5 แห่ง ศาลเจ้า 1 แห่ง ดังนี้

1. วัดชลคราม หมู่ที่ 2
2. วัดนทีพัฒนาราม หมู่ที่ 1
3. วัดเนาวรัตนาราม หมู่ที่ 5
4. วัดดอนยวน หมู่ที่ 3
5. วัดโพธิ์สังหาร หมู่ที่ 4
6. ศาลเจ้าบ้านพอด หมู่ที่ 1

ประเพณีและงานประจำปี

1. วันขึ้นปีใหม่ ทำบุญตักบาตร ฟังธรรมเทศนา
2. ประเพณีจับปี จบเดือน ทำบุญตักบาตร สรงน้ำพระ รดน้ำผู้สูงอายุ
3. ประเพณีวันรับตายาย (รับเปรต) วันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 10 เชื่อว่าเป็นวันที่ยมทูตปล่อยวิญญาณบรรพบุรุษมารับส่วนบุญจากลูกหลาน จะทำพิธีรับวิญญาณ
4. ประเพณีวันส่งตายาย (ส่งเปรต) วันแรม 15 ค่ำ เดือน 10 (หลังวันรับ 15 วัน) เชื่อว่าเป็นการส่งวิญญาณบรรพบุรุษกลับ ชาวบ้านจึงให้ความสำคัญมากกว่าวันรับ
5. งานชักพระ-ทอดผ้าป่า วันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 คีนวันพระ 15 ค่ำ พระสงฆ์ ร่วมกับชาวบ้านทำเรือพนมพระ รถพนมพระ ตกแต่งพุ่มผ้าป่าแล้วร่วมกันแห่
6. ประเพณีลอยกระทง จัดช่วงเดือนพฤศจิกายนของทุกปี

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

1. การทำเครื่องยาสมุนไพร หมู่ที่ 1
2. การรำนโนราห์พื้นบ้าน หมู่ที่ 6
3. การรักษาโรคด้วยสมุนไพร หมู่ที่ 5
4. การเล่นดนตรีพื้นบ้าน หมู่ที่ 5
5. การทำอุปกรณ์ดักจับสัตว์น้ำ หมู่ที่ 5
6. การทำเครื่องจักสาน หมู่ที่ 6

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ด้วยในพื้นที่ตำบลชลคราม ประชาชนบางส่วนจะประกอบอาชีพประมง ผลิตภัณฑ์หรือของฝากที่น่าสนใจ ก็จะเป็นปลาแห้งที่ชาวประมงนำมาวางขาย และบางส่วนประชาชนจะทำอาชีพเกษตรกร ผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจของตำบลชลคราม ได้แก่ ผลไม้ตามฤดูกาล หรือน้ำผึ้งที่เกิดจากการเลี้ยงผึ้งของชาวบ้าน ตลอดจนส้มโอขาวที่หอมหวานอร่อยของหมู่ที่ 4

ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำ แหล่งน้ำ ห้วย นอง คลอง บึง สระน้ำ ประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ซึ่งแยกได้ดังนี้

หนอง มีจำนวน 7 แห่ง

1. หนองลา	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
2. หนองพังแห	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
3. หนองคูร่า	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6
4. หนองไทร	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
5. หนองหมาก	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
6. หนองคล้า	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
7. หนองจิก	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6

คลอง มีจำนวน 9 แห่ง

1. คลองท่าทอง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5, 6
2. คลองบางลุง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
3. คลองคราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1, 2, 4, 6
4. คลองตัว	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
5. คลองนุ้ย	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1, 3
6. คลองกลาง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
7. คลองบางต้อ	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
8. คลองบางตาพรหม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
9. คลองบางเหม็ด	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2

สระน้ำ มีจำนวน 5 แห่ง

1. สระน้ำบ้านดอนเนาวิ	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
2. สระน้ำวัดเนาวรัตนาราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
3. สระน้ำสามเพรียง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
4. สระน้ำประปา	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3
5. สระเก็บน้ำหนองไผ่	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2

ป่าไม้

ป่าชายเลน อยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 1,2,3 แหล่งน้ำธรรมชาติ ทะเลบ้านพอด
ภูเขา

พื้นที่ตำบลชลคราม ไม่มีพื้นที่ติดภูเขา

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พื้นที่ตำบลชลครามยังมีแหล่งอาหารทะเลที่ยังมีความอุดมสมบูรณ์ เช่น กุ้ง

หอย ปู ปลา เป็นต้น

ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ประวัติความเป็นมา

กำเนิดและพัฒนาการองค์การบริหารส่วนตำบลในอดีต การจัดระเบียบบริหารระดับตำบล มี 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่หนึ่ง คณะกรรมการตำบลและสภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 โดยคณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำนันท้องที่ ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล ครูประชาบาลในตำบลนั้นคนหนึ่ง ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิในตำบลนั้นไม่น้อยกว่า 2 คน และให้มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำบลนั้นเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตำบลด้วย ส่วนสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาตำบล ซึ่งมาจากราษฎรผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน

รูปแบบที่สอง องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลพ.ศ. 2499 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบลประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง ส่วนคณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่น จำนวนไม่เกิน 5 คน

รูปแบบที่สาม สภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 เป็นการบริหารในรูปของคณะกรรมการเรียกว่า “คณะกรรมการสภาตำบล” ซึ่งประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง นอกจากนี้ยังประกอบด้วยครูประชาบาลในตำบลนั้น 1 คน ซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากครูประชาบาลในตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลและราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นเป็นกรรมการสภาตำบล โดยกำนันเป็นประธานกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง และมีรองประธานกรรมการสภาตำบลคนหนึ่ง ซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งจากกรรมการด้วยกัน การบริหารงานของสภาตำบลนอกจากจะมีคณะกรรมการสภาตำบลดังกล่าว สภาตำบลยังมีเลขาธิการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งกันขึ้นมาหรือตั้งจากบุคคลภายนอก และมีที่ปรึกษาสภาตำบล ซึ่งเป็นพัฒนาการตำบลนั้นอีกด้วย

ปี พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งประกาศใช้วันที่ 2 ธันวาคม 2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 2 มีนาคม 2538 โดยสาระสำคัญของกฎหมายฉบับดังกล่าวคือ การยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่าน

มาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงกลับมาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลอีกครั้งหนึ่ง

ปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้พิจารณาผ่านกฎหมายท้องถิ่นแก้ไขเพิ่มเติม 3 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายทั้ง 3 ฉบับ คือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น จนถึงปัจจุบัน

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญโดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายนิติบัญญัติ)
2. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายบริหาร)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้านให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้านให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งและสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงเมื่อ

1. ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ตาย
3. ลาออก
4. เป็นผู้ได้เสียในทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาทำขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ตนดำรงตำแหน่งหรือในกิจการที่กระทำให้อับต.
5. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
6. ไม่ได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ตนได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกิน 6 เดือน
7. ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้งโดยไม่มีเหตุผลที่สมควร

8. สภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งเนื่องจากมีพฤติกรรมที่เสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อมเสีย

9. ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คนซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานและรองประธานสภาคำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 49)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 46) ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตามข้อ 1) และกฎหมายระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

4. เลือกประธานสภารองประธานสภาและเลขานุการสภา อบต.

5. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

6. ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

7. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีกรรมติได้

8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ดำเนินการประชุมและดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ขณะที่รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ช่วยประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติงานตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ทำ ในกรณีที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานได้ให้รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานแทน ในการดำเนินการประชุมให้

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามสมัยประชุม และเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม หากว่าไม่มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เรียกประชุมให้นายอำเภอเป็นผู้เรียกประชุมพร้อมทั้งเป็นผู้เปิดหรือปิดการประชุม

เมื่อตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลว่างลงเพราะเหตุอื่นใด นอกจากครบวาระให้มีการเลือกประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแทนตำแหน่งที่ว่างภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง และให้ผู้ซึ่งได้รับเลือกแทนนั้นอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน (มาตรา 51) เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำรงตำแหน่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ โดยที่เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ การจัดการประชุมและงานที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

สมัยประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภาอบต. ดำเนินการประชุมสภาอบต. ครั้งแรกภายใน 15 วันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งและให้ที่ประชุมเลือกประธานสภา 1 คนและรองประธานสภา 1 คนซึ่งประธานสภาและรองประธานสภานี้จะดำรงตำแหน่งจนครบวาระในกรณีที่สภาอบต. ไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน 15 วันดังกล่าวหรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาได้ นายอำเภออาจเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีคำสั่งยุบสภาอบต. ในปีหนึ่งให้สภาอบต. มีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัยหรือมากกว่า 2 สมัยแต่ไม่เกิน 4 สมัย สมัยหนึ่ง ๆ ไม่เกิน 15 วันแต่อาจขยายได้อีกโดยขออนุญาตนายอำเภอวันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีให้สภาอบต. เป็นผู้กำหนด

นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้วเมื่อเห็นว่ามีความจำเป็นประธานสภา นายกอบต. หรือสมาชิกสภาอบต. จำนวนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาที่มีอยู่ อาจนำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุมวิสามัญได้

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คนและเป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งเมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปีก็ให้นับเป็น 1 วาระ

ผู้ที่สมควรรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังนี้

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
2. จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าหรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น นักบริหารท้องถิ่นหรือสมาชิกรัฐสภา
3. ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือเลขาธิการ หรือที่ปรึกษาของบริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่ไม่มีส่วนได้เสียไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึง 5 ปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีการลงมติหากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี (มาตรา 58/5)

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (มาตรา 59) กำหนดไว้ดังนี้

2.1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

2.2. สั่งอนุญาตและอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขาธิการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2.4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

2.6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 60)

4. นายองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภาและมีสิทธิ์แถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุมแต่ไม่มีสิทธิ์ออกเสียงลงคะแนน

5. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลและเมื่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาราชการแทน นอกจากนี้ นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจในการสั่งอนุญาต อนุมัติให้รองนายองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทนได้

นายองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ (มาตรา 64/1)

1. ถึงคราวออกตามวาระ
2. ตาย
3. ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ
4. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด
5. กระทำการฝ่าฝืนมาตรา 64/2 ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 คือ

5.1 ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ เว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

5.2 รับเงินหรือประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจนอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ

5.3 เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นหรือที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะกระทำ

บทบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่นายองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขาธิการนายองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญหรือเงินปี พระบรมวงศานุวงศ์หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกันและไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวรับเงิน

ตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใดเนื่องจากการดำรงตำแหน่งกรรมการของรัฐสภา สมาชิกแทนราษฎร วุฒิสภาสภา องค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภาท้องถิ่นอื่นหรือกรรมการที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นโดยตำแหน่ง

6. ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้าหรือมาตรา 92

6.1 การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้าคือการที่นายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลไม่ยอมนำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมซึ่งปรับปรุงแก้ไขโดยคณะกรรมการ ซึ่งตั้งโดยนายอำเภอเพื่อพิจารณาหาข้อยุติความขัดแย้งจากกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติงบประมาณที่เสนอโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งแรก เสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณาใหม่ภายใน 7 วันนับแต่ได้รับร่างข้อบัญญัติจากนายอำเภอ กรณีนี้ให้นายอำเภอรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

6.2 การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 92 คือนายอำเภอสอบสวนแล้วปรากฏว่ากระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง กรณีนี้นายอำเภอสามารถเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งได้

7. ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537
2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ

สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร

ในกรณีนี้ หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่ไม่ให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาทเว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

ในส่วนของการบริหารงานนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและส่วนต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้นโดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานซึ่งตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ให้เปลี่ยนพนักงานส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนตำบลทั้งหมด

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้ โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิมโดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็นและในกรณีที่เป็นการชั่วคราวซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

นอกจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (มาตรา 73)

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโดยได้มีการกำหนดไว้ใน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16) ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและ

ผู้ด้อยโอกาส

ท้องถิ่น

11. การบำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

การกำกับดูแลโดยนายอำเภอ

การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องยึดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการเป็นหลัก เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องมีการกำกับดูแลจากทางราชการ ซึ่งการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลนี้ได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยการกำหนดให้นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ (มาตรา 90) และในการปฏิบัติหน้าที่ของนายอำเภอนั้น นายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล มาชี้แจงหรือสอบสวนตลอดจนเรียกรายงานและเอกสารใด ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบก็ได้ อีกทั้งนายอำเภอสามารถรายงานเสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หากเห็นว่าการดำเนินการนี้เป็นไปเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม นอกจากนั้น นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลในการสอบสวนและวินิจฉัยเกี่ยวกับการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งเป็นผู้อนุมัติร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

การกำกับดูแลโดยผู้ว่าราชการจังหวัด

สำหรับการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดนั้นผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายอำเภอได้รายงานเสนอความเห็นมา โดยผู้ว่าราชการจังหวัดต้องแสดงเหตุผลไว้ในคำสั่งด้วยและเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ภายใน 45 วัน

นอกจากนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง ตามคำแนะนำของนายอำเภอได้ หากสอบสวนแล้วปรากฏว่าบุคคลดังกล่าวมีพฤติการณ์กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง

ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการสอบสวนและวินิจฉัยเกี่ยวกับการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมที่นายอำเภอไม่อนุมัติแต่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติยืนยันร่างข้อบัญญัตินั้นรวมทั้งเป็นผู้อนุญาตให้ข้าราชการในสังกัดไปปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล

ความหมายของการติดตามประเมินผล

การติดตามงานและการประเมินผลมักถูกนำมากล่าวพร้อมกันเป็น “การติดตามประเมินผล” แต่โดยแท้จริงแล้วคำทั้ง 2 มีความหมายที่แตกต่างกันแต่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันดังแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

พงกะพรรณ ตะกลมทอง (2548) ได้ให้ความหมายของการติดตาม (Monitoring) ไว้ว่า หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้เพื่อตัดสินใจแก้ไขปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้ผลงานเป็นไปตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ข้อมูลจากการติดตามจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเร่งรัดให้งาน/โครงการดำเนินไปตรงตามเป้าหมายของแผนงาน และแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การติดตามผลจึงต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอในหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับให้ตนเอง ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ตลอดจนผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการทุกระดับ เพื่อให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ แก้ไข อำนวยความสะดวก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิตา ชูโต (2550) กล่าวในบทความว่า การติดตามงาน (Monitoring) เป็นกระบวนการประจำที่เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน ก็คือเป็นการควบคุมเฝ้าระวังดูแลกำกับของฝ่ายจัดการ เพื่อ

ตรวจสอบเป็นระยะ ๆ ว่ามีการปฏิบัติงานจริง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดเป็นไปตามวัตถุประสงค์ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย ตรงตามเวลาที่วางไว้ในแผนงานหรือไม่ประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งการติดตามงานเป็นส่วนของการบริหารจัดการให้งานมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จัดการให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ (ได้ผลงานมากแต่เสียค่าใช้จ่ายน้อย งานมีคุณภาพดี ราคาประหยัด) ได้ประโยชน์ คุ่มทุน คุ่มค่า ฯลฯ การติดตามงานก็เพื่อแก้ไขปัญหาในขณะปฏิบัติงานได้ทันที่นั่นเอง

กล่าวโดยสรุป การติดตามงาน (Monitoring) คือ ระบบการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนมากที่สุด ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด ซึ่งจะมีการติดตามเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มดำเนินการโครงการจนถึงสิ้นสุดโครงการ เพื่อการทบทวนการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมในประเด็นสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก การใช้ทรัพยากรของโครงการ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ เป็นไปตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ มีคุณภาพเป็นอย่างไร ในประการที่ 2 การพิจารณากระบวนการ วิธีการทำงานว่ามีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคใดที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุง

การประเมินผล (Evaluation) ความหมายในมุมมองของงานพัฒนาชุมชน คือ การศึกษาว่าการดำเนินโครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ ภายใต้เงื่อนไขปัจจัยใด หากจะดำเนินการต่อไปน่าจะทำอย่างไรบ้าง การประเมินผลจึงมุ่งเน้นเพื่อให้เห็นว่าโครงการพัฒนาได้ดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ และการแสดงให้เห็นคุณภาพของโครงการ เช่น โครงการมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมความเข้มแข็งของกลุ่ม/เครือข่ายในการดำเนินงานโครงการได้เกิดกลุ่มองค์กรที่มีโครงสร้างบทบาทหน้าที่องค์กร รวมทั้งมีกฎระเบียบและแผนงานที่ชัดเจน มีการบริหารจัดการองค์กรที่โปร่งใส และได้รับการยอมรับจากคนในชุมชน สมาชิกขององค์กรและชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมของกลุ่ม กลุ่มมีกองทุนและการระดมทุน เป็นต้น

สตีเฟน พี. รูบิน (Rubins 1976,143)กล่าวถึง การประเมินผล เป็นกระบวนการของการดูแลติดตามเพื่อที่จะรู้ว่าองค์การหรือหน่วยงานได้รับและใช้ทรัพยากร เพื่อดำเนินการให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด ถ้าไม่ได้เป็นไปตามแนวทางดังกล่าว การแก้ไขปรับปรุงจะต้องมีขึ้น อันเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องคอยดูแลป้องกันมิให้เกิดปัญหา

นิตา ซูโต (2550) กล่าวในบทความว่า การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การให้คำตัดสินอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดจากโครงการทั้งทางตรง (Direct Effect) และทางอ้อม (Indirect Effect) ทั้งที่ตั้งใจ (Intended Effect) และโดยไม่ได้ตั้งใจ (Unintended Effect) เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการว่าเกิดจริงหรือไม่ มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์ เกิดกับคนกลุ่มไหน มีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง เปรียบเทียบกับก่อนและหลังมีโครงการตลอดจนผลงานที่เกิดมีคุณภาพคุ้มค่างบต้นทุน

สรุป การประเมินผล (Evaluation) ถือเป็นกระบวนการบริหารที่นับว่าสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งกระบวนการหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด การประเมินผลเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำเนิการเพื่อให้ทราบถึงผลการบริหารงานหรือการปฏิบัติงานตามโครงการใด ๆ ว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ โดยเปรียบเทียบจากผลงานที่ได้รับกับมาตรฐานที่กำหนด หรือผลที่คาดหวัง หรือปรารถนาจะให้เกิดทั้งที่มองเห็นด้วยตาและไม่อาจมองเห็นด้วยตาได้ ผลแห่งการประเมินจะมีประโยชน์ในการที่จะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวซึ่งจะเป็นบทเรียนและใช้เป็นแนวทางแก้ไขทั้งในปัจจุบันและอนาคต

แนวคิดด้านการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่ง วิลเลียม เอ. ชรอด (William A. Shrode) และแดน วอยซ์, จูเนียร์ (Dan Voich, Jr. อ้างถึงใน อุทัย เลหาวิเชียร, 2544) ได้ให้คำนิยามว่า การจัดการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับการประสานและบูรณาการใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คน ซึ่งคนจะใช้เทคนิคและข่าวสาร โครงสร้างขององค์กรซึ่งอาจจะเป็นผลผลิต บริการหรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าว ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation)

สำหรับกระบวนการติดตามและประเมินผลในปัจจุบันนั้น ตามแนวคิดของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของกิจการที่จะทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้นให้ได้ภาพรวมขององค์กรอย่างสมดุลขึ้น โดยการวัดผลนอกจากการวัดทางด้านการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาแล้ว ต้องมีการวัดผลด้านกระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ให้แก่องค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างอนาคตให้แก่องค์กรด้วย จากแนวคิดนี้ผู้บริหารสามารถประเมินโดยรวมขององค์กรและความสามารถในการแข่งขันและอนาคตขององค์กรนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยขอบเขตหรือองค์ประกอบในการวัดผลตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ภายใต้มุมมองแต่ละด้านจะประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ (Objective) 2) ตัวชี้วัด (Performance Indication) คือ ตัวชี้วัดนั้นจะแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ 3) เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายหรือค่าตัวเลขที่ตั้งไว้ เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงค่านั้น ๆ และ 4) แผนงานโครงการที่ตั้งใจ (Initiatives) คือ แผนการปฏิบัติงานที่มีการลำดับเป็นขั้น ๆ ในการจัดทำกิจกรรม

กระบวนการในการบริหารจัดการองค์กรโดยจะเริ่มตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วยความต้องการหรือข้อเรียกร้อง (Demand) และแรงสนับสนุน (Support) ที่เป็นเสมือนแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้องค์กรเริ่มกระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดผลผลิต (Output) หรือผลลัพธ์

(Outcome) ที่สามารถสนองต่อความต้องการหรือการสนับสนุนต่าง ๆ ซึ่งผลผลิตหรือผลลัพธ์ จะเป็นผลสะท้อน (Feedback) กลับมาเป็นปัจจัยนำเข้าอีกครั้งหนึ่ง โดยมีกระบวนการควบคุมและ ประเมินผลเป็นอีกปัจจัยในการช่วยสะท้อนผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพประสิทธิผลของผลลัพธ์ และผลผลิต กลับไปสู่กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์พัฒนากระบวนการ ปรับปรุง หรือขยายผลการดำเนินการต่อไป

ในด้านการควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น เกณฑ์ในการวัดความสำเร็จใน ผลิตภาพทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการมีได้มีเพียงแค่ประสิทธิผล และประสิทธิภาพ เท่านั้น ยังมีหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอีก ดังต่อไปนี้

ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ (2546) ได้มีแนวคิดในการควบคุมและประเมินผลแผนกลยุทธ์โดย มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1. การติดตามผลการดำเนินการ (Track Status) เป็นเครื่องมือสำคัญของ ผู้บริหารที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและสามารถ สร้างผลงานที่สอดคล้องตามเป้าประสงค์หรือจุดหมายที่วางเอาไว้ การติดตามผลการดำเนินงานจะช่วย ให้ผู้บริหารทราบข้อมูลที่เป็นตัวบ่งชี้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การติดตามผลการดำเนินงานนี้ หมายความว่ารวมถึงการรวบรวมผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาของกิจกรรม งานโครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับตัวชี้วัด ผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละระดับที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน ประจำปี 2. การรายงานความก้าวหน้า (Communicate Process) เป็นกระบวนการหลังจากที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ภายใต้กรอบของตัวชี้วัดผลสำเร็จของ การดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาแล้ว เป็นหน้าที่ของผู้มีหน้าที่ในการกำกับติดตามผลที่จะต้องจัดทำ รายงานสรุปเสนอต่อผู้บริหารให้ได้รับทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นระยะ รวมทั้งควรส่ง ข้อมูลย้อนกลับให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสม 3. การวัดผลและประเมินผล (Measurement and Evaluation) จะประกอบด้วยกระบวนการย่อย 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเก็บ รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล และการนำเสนอผลการประเมิน การวัดผลและ ประเมินผลจะเป็นการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนในแต่ละรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งผลที่ ได้จากการประเมินจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์รอบต่อไปขององค์กร

เสนาะ ดิยาว (2543) ได้มีแนวคิดและหลักการในด้านการควบคุมและติดตามผลการ ปฏิบัติงาน ได้แก่ กระบวนการในการควบคุมและติดตามผล แยกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1. การกำหนด มาตรฐานที่ใช้วัด (Establishing Standard) ทุกองค์กรจะมีวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นมาตรฐาน ที่กำหนดนโยบายจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์นั้น มาตรฐานโดยทั่วไปแยกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ มาตรฐานผลผลิต (Output Standard) ซึ่งวัดด้วยปริมาณ คุณภาพ ต้นทุน และเวลาที่ใช้ จำนวนเงิน ที่ใช้เปรียบเทียบกับงบประมาณ จำนวนหน่วยผลิต และขนาดของบริการที่ใช้ในระยะเวลาที่กำหนดและ

มาตรฐานปัจจัยที่ใช้ในการผลิต (Input Standard) จะวัดด้วยความพยายามที่ใช้กับงาน (Work Effort) เช่น การวัดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร เป็นต้น 2. การวัดผลงานที่ทำได้จริง (Measuring Actual Performance) ได้แก่ การวัดผลงานที่เกิดขึ้นจริงเป็นหน่วยการผลิตจริง หรือความพยายามที่ให้กับงานจริง หน่วยวัดที่ใช้จะต้องเป็นอย่างเดียวกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมา เช่น จำนวนที่ผลิต จำนวนวันที่ขาดงาน จำนวนแพ้ม จำนวนรายได้ที่เกิดขึ้น ซึ่งผลงานเหล่านี้ได้มาจากการรายงาน การสังเกต และสถิติตัวเลขต่าง ๆ 3. การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้จริงกับมาตรฐาน (Comparing Actual Performance With Standard) เป็นการเปรียบเทียบเนื้อหาความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานที่ทำได้จริงกับมาตรฐาน 4. การแก้ไขให้ถูกต้อง (Taking Corrective Active) ได้แก่ การดำเนินการทางด้านการบริหาร เมื่อพบความแตกต่างระหว่างผลงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานเพื่อปรับการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่ต้องการ

การควบคุมและติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1. ความถูกต้อง (Accuracy) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ถูกต้องจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ได้ผลตามที่ต้องการ หากการควบคุมเกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจะทำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขไม่ตรงจุด โดยไม่อาจทราบได้ว่าควรแก้ไขอย่างไร หรือควรดำเนินการต่อไปอย่างไร 2. ความทันเวลา (Timeliness) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจและเอาใจใส่ได้ทันเวลาเพื่อการแก้ไขหรือป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลจากการควบคุมและติดตามผลอาจไม่มีความหมายเลยหากได้รับมาล่าช้ากว่าเวลาอันควร ดังนั้น ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา 3. ความประหยัด (Economy) ระบบการควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระดับของการควบคุมให้น้อยที่สุด ประหยัดที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 4. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการเกิดขึ้นใหม่ของสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งระบบการควบคุมควรปรับตัวตามเวลาและสภาพแวดล้อม 5. การสามารถเข้าใจได้ (Understandability) ระบบการควบคุมและติดตามผล ควรมีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกในการใช้และคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมสามารถเข้าใจได้ง่าย 6. การมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Criteria) การกำหนดมาตรฐานของการควบคุมและติดตามผลจะต้องสมเหตุสมผล และสามารถทำได้จริงจึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามได้ 7. การจัดระบบอย่างมีกลยุทธ์ อันจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ในการควบคุมได้ ซึ่งระบบการควบคุมและติดตามผลควรครอบคลุมกิจกรรม เหตุการณ์ และการดำเนินงานทุกอย่างภายในองค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กรนำระบบการควบคุมและติดตามผลมาใช้โดยขาดกลยุทธ์ที่เหมาะสมก็จะไม่สามารถบรรลุผลตามต้องการได้ 8. การเน้นกฎแห่งข้อยกเว้น (Emphasis on The Exception) ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถจะ

ควบคุมและติดตามผลทุกอย่างได้ จึงต้องเน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญหรือควบคุมติดตามเฉพาะในหลักใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญ การเข้าไปตรวจสอบควบคุมในทุกรายการจะส่งผลต่อการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ อีกทั้งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว 9. การใช้มาตรการหลาย ๆ อย่าง (Multiple Criteria) การควบคุมและติดตามที่เน้นจุดใดจุดหนึ่ง หรือมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่งจะทำให้มองปัญหาไม่ครอบคลุม เพราะงานแต่ละงานย่อมมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นมาตรฐานในการควบคุมและติดตามผลจึงควรกำหนดให้เหมาะสมสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท 10. การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective Action) การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่เป็นการแจ้งให้รู้ว่ามีข้อบกพร่องผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้องเสนอแนะด้วยว่าควรจะดำเนินการแก้ไขอย่างไร เพื่อให้เกิดความถูกต้องและสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามประเมินผลที่ดี

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามผลที่ดี ประกอบด้วย 1. ต้องประหยัด ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีนอกจากจะต้องช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แล้ว ในเวลาเดียวกันการควบคุมและติดตามผลจะต้องคุ้มค่ากับต้นทุนในการดำเนินการด้วย ระบบการควบคุมและติดตามผลที่มากเกินไปมีความจำเป็น มีวิธีการหรือเทคนิคที่ยุ่งยากและเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงต้นทุนทั้งในแง่ของระยะเวลา และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการควบคุมและติดตามผลด้วย 2. รายงานผลต้องรวดเร็ว การควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถรายงานผลความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่พึงได้รับกับผลงานที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที 3. เน้นส่วนสำคัญของผลงาน การควบคุมและติดตามผลจะต้องเน้นถึงส่วนสำคัญของผลงานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การวัดในรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่ใช่ส่วนสำคัญของความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ย่อมไม่เกิดประโยชน์เพราะจะไม่ช่วยชี้ให้เห็นถึงความเป็นไปที่แท้จริงซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร 4. สามารถเข้าใจได้ง่าย การควบคุมและติดตามผลจะต้องเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะหากกระบวนการมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือเลื้อยจนยากที่จะเข้าใจก็ย่อมไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตามและไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติได้ 5. เป็นที่ยอมรับ การควบคุมและติดตามผลควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงประโยชน์และเหตุผลประกอบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความยอมรับและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามประเมินผล

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามผล ประกอบด้วย 1. ทำให้งานต่าง ๆ มีความสอดคล้องกันไม่ว่าจะเป็นงานของแต่ละคนหรืองานของแต่ละกลุ่ม รวมถึงงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกัน นอกจากนี้งานตามแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวของทั้งองค์กรสอดคล้องกันอีกด้วย 2. ทำให้

เป้าหมายขององค์กรสำเร็จสมบูรณ์ทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองเกิดขึ้นอย่างสอดคล้อง เหมาะสม อย่างมีประสิทธิภาพ หรือด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด 3. ทำให้วิธีการปฏิบัตินโยบายและเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปในแนวทางเดียวกันตลอดทั้งระบบ 4. ช่วยป้องกันมิให้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานถูกใช้ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพหรือต้องสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ 5. ช่วยรักษาคุณภาพของงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และช่วยให้สามารถผลิตสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและผู้มาใช้บริการ 6. ทำให้สามารถกำหนดมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงาน ได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีกว่าการแก้ไขเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดลงแล้ว

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ ประกอบด้วย 1. การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการ โดยศึกษากระบวนการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดที่จะส่งผลให้เกิดผลงาน (Outputs) ของโครงการ 2. การประเมินผลที่ได้รับของโครงการ (Project Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิผลของโครงการโดยศึกษาว่าผลงาน (Outputs) ของโครงการสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้หรือไม่เพียงใด 3. การประเมินผลกระทบของโครงการ (Impact Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ผลที่ได้รับต่อเนื่องจากประสิทธิผลของโครงการ โดยศึกษาว่าผลที่ได้รับจากวัตถุประสงค์ของโครงการจะไปช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายแผนงานได้มากน้อยเพียงใด

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผล

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผลของ UNDP (2002) คือ ให้ได้สารสนเทศ (Information) เพื่อ 1. ประกอบการตัดสินใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม 2. ใช้ศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จ อุปสรรค และความล้มเหลวของโครงการตัวอย่างของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ เช่น ติดตามการใช้ทรัพยากรและงบประมาณเพื่อปรับปรุงการจัดสรรและกระจายทรัพยากรให้โครงการสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายและตามกรอบงบประมาณที่กำหนด ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาอุปสรรคเพื่อดำเนินการแก้ไขได้ตรงจุดตรงเวลา ติดตามความครอบคลุมและประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายพึงได้รับอย่างทั่วถึง ไม่กระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มใดหรือพื้นที่ใดเป็นพิเศษ ตรวจสอบว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายให้การยอมรับและใช้ประโยชน์จากโครงการมากน้อยเพียงใด ประเมินผลกระทบระยะยาวที่เกิดขึ้นกับประชาชน โดยเฉพาะการยกระดับคุณภาพชีวิตไม่ว่าจะเป็นเรื่องรายได้ สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความเข้มแข็งของประชาชนและแสดงความรับผิดชอบของผู้จัดทำโครงการที่จะต้องรายงานผลงาน ผลการใช้เงินให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ

แอล. ครอนแบช (Cronbach, 1975) ได้เสนอแนวคิดซึ่งได้พัฒนาจากแนวคิดของ Tylor เพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมินผลซึ่งมีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ ได้แก่ 1. เพื่อปรับปรุงโครงการ โดยตัดสินใจว่าปัจจัยนำเข้าและวิถีกิจกรรมใดบ้างเป็นที่น่าพอใจในและควรแก้ไข 2. เพื่อตัดสินใจบุคคลต่าง ๆ เช่น บุคคลดำเนินการ กลุ่มตัวอย่าง ว่าเหมาะสมหรือควรแก้ไขอย่างไร 3. เพื่อตัดสินใจการดำเนินการของโครงการ

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550) ได้สรุปความสำคัญและประโยชน์ของการติดตามประเมินผลได้ 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้คือ 1. ทำให้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและการพัฒนา 2. ทำให้วางแผนได้ตรงเป้า แก้ปัญหาได้ถูกจุดและพัฒนาได้ตรงตามนโยบาย 3. ช่วยให้ดำเนินการตามแผนได้ราบรื่น สามารถปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคอย่างได้ผลหรือปรับแผนให้เหมาะสมมากขึ้น และ 4. ทำให้ทราบผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการอย่างชัดเจน อะไรประสบผลสำเร็จแล้ว สิ่งใดยังต้องทำต่อไป จำนวนเท่าไร อันจะเป็นข้อมูลไปสู่การตัดสินใจไปสู่สภาพปัจจุบัน ปัญหาความต้องการซึ่งเป็นการวนครบวงจร ดังนั้น ถ้ามีการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง การวางแผนสามารถทำได้ตรงตามเป้าหมายหรือสามารถปรับปรุงแก้ไขหรือปรับแผนให้เหมาะสมมากขึ้น ทราบผลการดำเนินงานของงาน/โครงการ เมื่อเริ่มวางแผนอีกก็จะมีข้อมูลที่ชัดเจน เที่ยงตรงและเป็นปัจจุบัน วงจรของแผนก็จะครบสมบูรณ์ สามารถเป็นเครื่องมือในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

เดวิส (Devis, 1968) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ชรีณี เดชจินดา (อ้างถึงในธีระ อินทรลาวัลย์, 2546, หน้า 15) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (อ้างถึงในธีระ อินทรลาวัลย์, 2546 : 15) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547 : 8) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นนั่นก็คือทัศนคติทางลบนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลต (Millet, 195) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้นควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์เช่นรถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมด้วย 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่นการทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ฟิตเซอร์รัลด์และดูแรนท์ (Fitzgerald & Durant, 1980 : 11 อ้างถึงในสโรชา แพร์ภาษา. 2549 : 20) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (judgment) ของบุคคลนั้นโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ 1) ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ 2) ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

จากแนวคิดนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งแล้วบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามปริมาณและคุณภาพของบริการและลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1968, อ้างถึงในอรรถพล ครุฑเวช. 2544.: 13-15) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นซึ่งมีสมมติฐานอยู่ 3 ประการได้แก่ (1) มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ (2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป (3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงจึงจะตามมา

ทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งตามลำดับความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 5 ลำดับขั้นคือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้แก่ความต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (security or safety needs) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายหรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นและมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem or status needs) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเองหรือความต้องการประจักษ์ในตนเอง (self-realization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

กล่าวได้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ขั้นเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วขั้นอื่นๆที่สูงกว่าก็จะเกิดตามมาเป็นลำดับซึ่งจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าความพึงพอใจที่ได้รับนั้นสนองตามความต้องการของบุคคลนั้นๆเพียงใด

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าความต้องการของมนุษย์เกิดจากปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนเพื่อตอบสนองความต้องการให้ตนเองมีความสุขซึ่งตรงกับทฤษฎีของมาสโลว์คือความต้องการพื้นฐาน 5 ขั้นของมนุษย์แต่ความต้องการของมนุษย์ไม่เคยถึงที่สุดเนื่องจากมนุษย์ยังมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและไร้อิสรภาพจำกัดดังนั้นความต้องการขั้นที่ 5 คือความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเองจึงเป็นการยากที่มนุษย์จะมีความรู้สึกรับรู้ได้

การวัดความพึงพอใจ

สโรชา แพร์ภาษา. (2549 : 39) กล่าวว่าในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นมีอยู่หลายวิธีดังนี้

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มของบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการพนักงานที่ให้บริการ

2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับของเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

ปาริชาติ แสงศรีจัน. (2548 : 15) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจไว้ดังนี้คือ

1) เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคลด้านงานด้านการจัดการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2) เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี

3) เพื่อให้เข้าใจว่าหน่วยงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจรวมทั้งเกี่ยวกับการจัดและการบริหารหน่วยงานนั้น

4) เพื่อให้เข้าใจถึงเหตุผลของการไม่พึงพอใจงานเช่นการขาดงานการลางานและการออกจากงาน

สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถที่จะทำได้หลายวิธีเช่นการใช้แบบสอบถามการสัมภาษณ์และการสังเกตทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวกความเหมาะสมตลอดจนมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ โดยเฉพาะความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ หลายด้านโดยสิ่งเร้าอาจหมายถึงบริการที่ได้รับจากการสังสรรค์หรือปฏิบัติก็ได้ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาหรืออยากอยู่ใกล้ชิดความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการช่วยลดความตึง

เครียดในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกวิธีการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการโดยใช้แบบสอบถาม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาณุวิชญ์ มาลัยกุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาล 3 ด้าน คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการและรูปแบบการบริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานและบุคลิกภาพ การแสดงออก และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความสะดวกในการรับบริการ เวลา สถานที่และอุปกรณ์ที่ให้บริการ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 423 คน วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านระบบการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในความเหมาะสมของเวลาในการรอรับบริการและให้บริการติดต่อกันไม่หยุดบริการ สามารถขอรับบริการได้ตลอดเวลาในระดับมากที่สุด ส่วนรูปแบบการบริการพึงพอใจในระดับมาก 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การปฏิบัติงาน ภาพรวมพึงพอใจในระดับมาก โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีทักษะและความจริงใจในการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนบุคลิกภาพพึงพอใจในระดับมาก 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมพึงพอใจในระดับมาก โดยพึงพอใจต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ และสถานที่ให้บริการเหมาะสม เพียงพอ กว้างขวาง สามารถรองรับผู้รับบริการได้จำนวนมากในระดับมากที่สุด และพึงพอใจในอุปกรณ์/เวลาในระดับมากจากทฤษฎีและแนวคิดตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ประเมินได้นำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการสร้างกรอบแนวคิด และอ้างอิง ในการอธิบายผลการประเมินที่จะเกิดขึ้นต่อไป

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครปฐม และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเอกสาร การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สำหรับคุณภาพการให้บริการเมื่อจำแนกเป็นงานพบว่า งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรือน) ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ด้านงานบริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) และงานด้านบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการ พบว่า งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น งานบริการด้านโยธาควรมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ งานบริการด้านสาธารณสุขควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ดูแลประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

กองบริการและแผนงาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม (2562) ศึกษาเรื่องระดับความสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตามดัชนีชี้วัดความสุขที่กำหนด เพื่อเปรียบเทียบความสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการพัฒนาบริการสาธารณะในด้านต่างๆ มีกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 900 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความสุขของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านชีวิตและครอบครัว ด้านสุขอนามัย ด้านความรู้และการศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินชีวิต ด้านการมีสาธารณูปโภค ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล ด้านเศรษฐกิจ และด้านรายได้และการกระจายรายได้ ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาเพื่อให้ประชาชนมีระดับความสุขเพิ่มขึ้น คือ ควรมีการให้ความรู้ผ่านการเรียนการสอนในโรงเรียน โดยเน้นในเรื่องบทบาทหน้าที่ตามสถานะของตน เพื่อไม่ให้เกิดภาระต่อผู้ปกครอง รวมถึงภาระของสังคมในอนาคต ควรจัดให้มีการสำรวจในเรื่องการประปาภายในเขตเทศบาลฯ ในเชิงลึกกว่า ประชาชนรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุดนั้น เป็นเพราะการขยายเขตการประปาที่ยังไม่ทั่วถึง หรือเหตุผลอื่น หากกรณีอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลควรเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุง แต่หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ซึ่งอาจเป็นขอบเขตงานของกาประปาส่วนภูมิภาค ให้เร่งประสานหน่วยงานดังกล่าวให้แก้ไขต่อไป ควรมีโครงการ/กิจกรรมอบรมและส่งเสริมอาชีพ ส่งเสริมให้เกิดผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเป็นฐานต่อยอดสู่ตลาดระดับประเทศในอนาคต ส่งเสริมและพัฒนาให้ความรู้เกี่ยวกับความคิดเชิงบวกเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดีลดปัญหาอาชญากรรมที่มีสาเหตุมาจากความเครียดสะสมได้ จัดให้มีกิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชน โดยประสานกับชุมชนให้มีจิตอาสาพัฒนาชุมชน โดยอาจมีการแข่งขันระหว่างชุมชนและแจกเกียรติบัตรแก่ชุมชนน่ายุ่เป็นการสร้างความสามัคคีภายในชุมชนอีกทางหนึ่ง และเทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ การทำงานของเทศบาลให้ประชาชนทราบในส่วนที่

เปิดเผยได้ เช่น โครงการก่อสร้างที่มีการของงบประมาณจากกระทรวง / กรม ควรมีข้อมูลลงในเว็บไซต์ของเทศบาลเบื้องต้นว่า มีการก่อสร้างจุดใดบ้าง ใช้งบประมาณไปเท่าไรเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2562) ทำการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ใช้บริการงานสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 385 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะเทศบาลนครหาดใหญ่ควรมีการแจ้งขั้นตอนการใช้บริการในงานต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อทำให้ผู้รับบริการจะได้จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ไว้ก่อนล่วงหน้า ควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและสอดคล้องกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย ทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิและภูมิรัฐของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคน ควรพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ และควรนำหลักธรรมาภิบาลใช้กับการทำงานด้านต่างๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรมากขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2562) วิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ครั้งที่ 1) ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 1,250 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนายู่ในระดับมาก โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาพที่ดี มีรายได้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่

ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ประชาชนต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาลนนทบุรีแต่มีปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่อาจยังไม่ทั่วถึง ดังนั้นเทศบาลนครนนทบุรีควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ของเทศบาล และควรมีการจัดการกับขยะมูลฝอย การลอกท่อระบายน้ำ การจัดการกับรถยนต์หรือสิ่งกีดขวางบนท้องถนน และความต้องการใช้สนามกีฬาเพื่อกิจกรรมที่เหมาะสม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ดำเนินการประเมินรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยและได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลักดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่
 - 1.1 งานจัดเก็บภาษี
 - 1.2 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
 - 1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)
 - 1.4 งานด้านสาธารณสุข
2. ประเด็นการประเมินในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งที่มารับบริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี และที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไปให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 1,895 คน กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 720 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแยกตามงานบริการ

ลำดับที่	งานบริการ	ประชากร	การเก็บข้อมูล	
			ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	งานจัดเก็บภาษี	1,033	-	288
2.	งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	23	23	-
3.	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	447	-	211
4.	งานด้านสาธารณสุข	392	-	198
รวม		2,278	23	697
รวมเก็บข้อมูลแบบสอบถาม			720	

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ตามมาตราส่วนประเมินค่า โดยออกแบบให้สอดคล้องกับกรอบคิดในการประเมินและขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ชุดตามกระบวนการบริการ ดังนี้

- ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษี
- ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

3. ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

4. ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข
โดยแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ความถี่ในการใช้บริการ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคอร์ต (Likert's Scale) แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (5), มาก (4), ปานกลาง (3), น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดำเนินการ ดังนี้

1. จัดประชุมผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยให้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลมีความครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนงานบริการ

2. เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 4 ชุด สอบถามผู้รับบริการใน 4 งานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ เกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99)

การให้ค่าคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละงาน

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

เกณฑ์ในการประเมินค่าจัดระดับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยนำคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแต่ละด้านมาถ่วงน้ำหนักและกำหนดเป็นเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 100) ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย

4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ในการคิดค่าร้อยละ (Percentage) ผู้ประเมินได้นำคะแนนความพึงพอใจจากผลการประเมินแต่ละประเด็นไปหาค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

ตอนที่ 3 รวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ถ้ามี) นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอในลักษณะการเขียนรายงานเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการศึกษา และวิเคราะห์ ข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำผลการประเมินมาเสนอแยกแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานจัดเก็บภาษี
2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)
4. งานด้านสาธารณสุข

งานจัดเก็บภาษี

ผลการประเมินพบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n =288)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	127	44.10
หญิง	161	55.90
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	33	11.46
21 – 30 ปี	63	21.88
31 – 40 ปี	64	22.22

41 – 50 ปี	45	15.63
51 – 60 ปี	50	17.36
มากกว่า 60 ปี	33	11.46

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n =288)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	69	23.96
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	84	29.17
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	41	14.24
ปริญญาตรี	75	26.04
สูงกว่าปริญญาตรี	19	6.60
อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
เกษตรกร	147	51.04
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	42	14.58
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	44	15.28
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	52	18.06
อื่น ๆ	3	1.04
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ชลคราม		
ต่ำกว่า 5 ปี	17	5.90
5 – 10 ปี	53	18.40
11 – 15 ปี	56	19.44
16 – 20 ปี	35	12.15
21 – 25 ปี	43	14.93
มากกว่า 25 ปี	84	29.17
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัด		

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563		
1 - 3 ครั้ง	122	42.36
4 - 6 ครั้ง	87	30.21
7 - 9 ครั้ง	47	16.32
10 - 12 ครั้ง	20	6.94
มากกว่า 12 ครั้ง	12	4.17

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n =288)	ร้อยละ
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	39	13.54
ไม่เกิน 5,000 บาท	31	10.76
5,001 - 10,000 บาท	68	23.61
10,001 - 20,000 บาท	104	36.11
มากกว่า 20,000 บาท	46	15.97

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.90 เป็นเพศชาย ร้อยละ 44.10 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 22.22 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 21.88 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 29.17 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 26.04 มีอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 51.04 รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 18.06 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 29.17 รองลงมา อาศัยอยู่ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 19.44 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 42.36 รองลงมา ใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 30.21 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 36.11 รองลงมา อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 23.61

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษี

ผู้ประเมินได้ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2-4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.68	0.500	93.61	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	0.46	95.14	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.70	0.48	94.10	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.77	0.43	95.42	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.71	0.45	94.24	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.43	95.28	มากที่สุด
รวม	4.73	0.46	94.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.63 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.42 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X}=4.76$) คือ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28 และ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.14 ส่วนประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.68$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.61

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.32	0.48	86.46	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.43	0.50	88.68	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.40	0.49	88.06	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด

5. สื่อบุคคล	4.53	0.50	90.69	มากที่สุด
รวม	4.44	0.50	88.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.44$) หรือคิดเป็นร้อยละ 88.78 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.69 รองลงมาคือประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.50$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) หรือคิดเป็นร้อยละ 86.46

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานจัดเก็บภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล

1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	97.22	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.86	0.35	97.15	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.86	0.35	97.22	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.85	0.36	97.01	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
รวม	4.86	0.35	97.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.19 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็นคือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.22 ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.11

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานจัดเก็บภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.62	0.50	92.36	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.70	0.46	94.10	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.76	0.44	95.21	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.67	0.48	93.33	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.61	0.50	92.22	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	4.63	0.48	92.57	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.59	0.50	91.88	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.65	0.48	92.92	มากที่สุด
รวม	4.65	0.48	93.07	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.07 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.21 รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X}=4.70$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.10 ส่วนประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.59$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.88

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการประเมินพบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 23)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	10	43.48
หญิง	13	56.52
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	13.04
21 – 30 ปี	5	21.74
31 – 40 ปี	5	21.74
41 – 50 ปี	6	26.09
51 – 60 ปี	3	13.04
มากกว่า 60 ปี	1	4.35
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	2	8.70
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	10	43.48
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	30.43
ปริญญาตรี	4	17.37
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00

4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	1	4.35
เกษตรกร	12	52.17
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	4	17.39
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	17.39
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	8.70
อื่น ๆ	0	0.00

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 23)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล		
ชลคราม		
ต่ำกว่า 5 ปี	1	4.35
5 – 10 ปี	4	17.39
11 – 15 ปี	3	13.04
16 – 20 ปี	2	8.70
21 – 25 ปี	10	43.48
มากกว่า 25 ปี	3	13.04
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563		
1 - 3 ครั้ง	1	4.35
4 - 6 ครั้ง	5	21.74
7 - 9 ครั้ง	4	17.39
10 – 12 ครั้ง	5	21.74
มากกว่า 12 ครั้ง	8	34.78
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		

ไม่มีรายได้	2	8.70
ไม่เกิน 5,000 บาท	2	8.70
5,001 - 10,000 บาท	6	26.09
10,001 - 20,000 บาท	10	43.48
มากกว่า 20,000 บาท	3	13.04

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.52 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.48 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 26.09 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี และระหว่าง 31 - 40 ปี เท่ากัน ร้อยละ 21.74 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 43.48 รองลงมา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 30.43 มีอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 52.17 รองลงมา มีอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐเท่ากับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.39 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ระหว่าง 21-15 ปี ร้อยละ 43.48 รองลงมาอาศัยระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 17.39 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2562- กันยายน 2563 มาใช้บริการ มากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 34.78 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้งเท่ากับ 10-12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.74 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 43.48 รองลงมา ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 26.09

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7-4.10

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.61	0.50	92.17	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	0.59	90.43	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.61	0.50	92.17	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.52	0.59	90.43	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.61	0.50	92.17	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.57	0.51	91.30	มากที่สุด
รวม	4.57	0.53	91.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.45 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากันสามประเด็นคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.61$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.17 รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.57$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.30 ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการและประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.52$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.43

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.61	0.58	92.17	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.61	0.58	92.17	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.70	0.47	93.91	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.57	0.59	91.30	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.70	0.47	93.91	มากที่สุด
รวม	4.63	0.54	92.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.70 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคลและประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X}=4.70$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.91 รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็นคือ ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับจดหมายข่าวและประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X}=4.61$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.17 ส่วนประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.57$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.30

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.42	95.65	มากที่สุด

2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ	4.70	0.47	93.91	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.65	0.49	93.04	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.61	0.50	92.17	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	0.51	89.57	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.52	0.51	90.43	มากที่สุด
รวม	4.62	0.49	92.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.46 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า
ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็น
ร้อยละ 95.65 รองลงมาคือประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ
ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.91 ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย
โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) หรือคิดเป็นร้อยละ 89.57

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.65	0.49	93.04	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.61	0.50	92.17	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.70	0.47	93.91	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.65	0.49	93.04	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.61	0.58	92.17	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	4.57	0.51	91.30	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.61	0.50	92.17	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.61	0.50	92.17	มากที่สุด
รวม	4.63	0.50	92.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.63) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} =4.70) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.91 รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ (\bar{X} =4.65) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.04 ส่วนประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (\bar{X} =4.57) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.30

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ผลการประเมินพบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 211)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	100	47.39
หญิง	111	52.61
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	2	0.95
21 – 30 ปี	30	14.22
31 – 40 ปี	40	18.96
41 – 50 ปี	47	22.27
51 – 60 ปี	56	26.54
มากกว่า 60 ปี	36	17.06
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	70	33.18
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	83	39.34
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	29	13.74
ปริญญาตรี	25	11.85
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.90
อื่น ๆ	0	0.00

4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.90
เกษตรกร	75	35.55
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	16	7.58
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	68	32.23
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	42	19.91
อื่น ๆ	6	2.84

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 211)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม		
ต่ำกว่า 5 ปี	3	1.42
5 – 10 ปี	24	11.37
11 – 15 ปี	13	6.16
16 – 20 ปี	22	10.43
21 – 25 ปี	36	17.06
มากกว่า 25 ปี	113	53.55
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563		
1 - 3 ครั้ง	14	6.64
4 - 6 ครั้ง	58	27.49
7 - 9 ครั้ง	48	22.75
10 – 12 ครั้ง	19	9.00
มากกว่า 12 ครั้ง	72	34.12
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	7	3.32
ไม่เกิน 5,000 บาท	6	2.84

5,001 - 10,000 บาท	34	16.11
10,001 - 20,000 บาท	88	41.71
มากกว่า 20,000 บาท	76	36.02

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าเป็นเพศหญิงร้อยละ 52.61 เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.39 มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 26.54 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 22.27 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 39.34 รองลงมาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.18 มีอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 35.55 รองลงมาค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 32.23 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 53.55 รองลงมาอาศัย 21-25 ปี ร้อยละ 17.06 ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 มาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 34.12 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.49 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 41.71 รองลงมามากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 36.02

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียดในตารางที่ 4.12-4.15

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.64	0.48	92.89	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	0.51	92.42	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ	4.65	0.48	93.08	มากที่สุด

ให้บริการ				
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.63	0.50	92.61	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.65	0.48	92.99	มากที่สุด
รวม	4.64	0.51	92.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X}=4.65$) คือ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.08 และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.99 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X}=4.64$) คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวคิดเป็นร้อยละ 92.89 และประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 92.80 ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.62$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.42

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.59	0.49	91.75	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.58	0.50	91.56	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.56	0.51	91.28	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.57	0.50	91.47	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.55	0.52	91.09	มากที่สุด
รวม	4.57	0.45	91.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.43 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีค่าคะแนนที่ใกล้เคียงกัน โดยประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับจดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.75 รองลงมาคือประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.58$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.56 ส่วนประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.09

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	95.83	มากที่สุด

2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ	4.78	0.42	95.55	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.43	95.17	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.75	0.43	94.95	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	0.50	89.38	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.46	0.50	89.29	มากที่สุด
รวม	4.67	0.47	93.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.36 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า
ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=79$) หรือคิดเป็น
ร้อยละ 95.83 รองลงมาประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ
($\bar{X}=4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.55 ส่วนประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ
สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.46$) หรือคิดเป็นร้อยละ 89.29

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(ผู้สูงอายุ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.64	0.48	92.70	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.67	0.47	93.46	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.64	0.48	92.70	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	4.64	0.48	92.89	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
รวม	4.64	0.48	92.87	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.87 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นและมีค่าคะแนนใกล้เคียงกัน โดยประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.67$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.46 ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.64$) สามารถเรียงตามคะแนนความพึงพอใจดังนี้ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.89 ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ระดับความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.80 ส่วนประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าร้อยละต่ำสุดคือ 92.70

งานด้านสาธารณสุข

พบผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 198)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	90	45.45
หญิง	108	54.55
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	10	5.05
21 – 30 ปี	51	25.76
31 – 40 ปี	54	27.27
41 – 50 ปี	39	19.70
51 – 60 ปี	32	16.16
มากกว่า 60 ปี	12	6.06
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	22	11.11
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	84	42.42
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	20	10.10
ปริญญาตรี	62	31.31
สูงกว่าปริญญาตรี	10	5.05
อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	17	8.59

เกษตรกร	56	28.28
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	21	10.61
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	56	28.28
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	42	21.21
อื่น ๆ	6	0.03

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 198)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม		
ต่ำกว่า 5 ปี	7	3.54
5 – 10 ปี	38	19.19
11 – 15 ปี	41	20.71
16 – 20 ปี	24	12.12
21 – 25 ปี	35	17.68
มากกว่า 25 ปี	53	26.77
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563		
1 - 3 ครั้ง	6	3.03
4 - 6 ครั้ง	42	21.21
7 - 9 ครั้ง	19	9.60
10 – 12 ครั้ง	47	23.74
มากกว่า 12 ครั้ง	84	42.42
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	17	8.59
ไม่เกิน 5,000 บาท	15	7.58
5,001 - 10,000 บาท	31	15.66
10,001 - 20,000 บาท	99	50.00

มากกว่า 20,000 บาท	36	18.18
--------------------	----	-------

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.55 เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.45 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 27.27 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 25.76 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 42.42 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.31 มีอาชีพเป็นเกษตรกรเท่ากับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 28.28 รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 21.21 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 26.77 รองลงมา ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 20.71 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง ร้อยละ 42.42 รองลงมา ใช้บริการ 10-12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.74 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 50.00 รองลงมา มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 18.18

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17-4.20

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.55	0.51	90.91	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.56	0.52	91.21	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.63	0.49	92.53	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับ)	4.56	0.52	91.11	มากที่สุด

ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)				
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.59	0.51	91.72	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	0.51	90.10	มากที่สุด
รวม	4.56	0.51	91.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.26 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.63$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.53 รองลงมาคือประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.59$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.72 ส่วนประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.10

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.59	0.51	91.72	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.62	0.50	92.42	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.65	0.49	93.03	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.63	0.50	92.52	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.60	0.51	92.02	มากที่สุด
รวม	4.62	0.50	92.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.34 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า พึงพอใจระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.65$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.03 รองลงมาคือประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.63$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.52 ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) หรือคิดเป็นร้อยละ 91.72

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.43	95.66	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้	4.83	0.39	96.67	มากที่สุด

ให้บริการ				
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	0.47	93.84	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.74	0.46	94.85	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	0.50	88.59	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.42	0.50	88.48	มากที่สุด
รวม	4.65	0.49	93.01	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.01 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.66 ส่วนประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) หรือคิดเป็นร้อยละ 88.48

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.65	0.53	92.93	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.63	0.51	93.63	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.72	0.48	94.34	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.63	0.50	92.63	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.61	0.53	92.12	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	4.65	0.49	93.03	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.63	0.50	92.63	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.62	0.51	92.32	มากที่สุด
รวม	4.64	0.51	92.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.64) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.83 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} =4.72) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.34 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น (\bar{X} =4.65) คือ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.03 และประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ หรือคิดเป็นร้อยละ 92.93 ส่วนประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (\bar{X} =4.61) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.12

สรุปผลการประเมินภาพรวมทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เรียงตามลำดับคะแนนผลการประเมิน)

ลำดับ ที่	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
			\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1	งานจัดเก็บภาษี	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.46	94.63	มากที่สุด
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.44	0.50	88.78	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.35	97.19	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.48	93.07	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.72	0.47	93.58	มากที่สุด
2	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.51	92.80	มากที่สุด
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.45	91.43	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.67	0.47	93.36	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	92.87	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.63	0.48	92.68	มากที่สุด
3	งานด้าน สาธารณสุข	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.51	91.26	มากที่สุด
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.50	92.34	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.65	0.49	93.01	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.51	92.83	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.62	0.50	92.40	มากที่สุด
4	ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.53	91.45	มากที่สุด
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.54	92.70	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.62	0.49	92.46	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.50	92.50	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.61	0.51	92.28	มากที่สุด
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.65	0.49	92.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษา พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ภาพรวมใน 4 งานบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.65$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.73 โดยงานจัดเก็บภาษีมีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดจาก 4 งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.58 รองลงมางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.68 และงานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ส่วนงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.28 ซึ่งผลการประเมินแต่ละงานบริการ สรุปได้ดังนี้

1. งานจัดเก็บภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 93.58 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด ร้อยละ 97.19 รองลงมาพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.63 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.07 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด ร้อยละ 88.78

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ 92.68 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุด ร้อยละ 93.36 รองลงมาพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.87 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.80 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด ร้อยละ 91.43

3. งานด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด ร้อยละ 93.01 รองลงมาพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.83 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.34 ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด ร้อยละ 91.26

4. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ 92.28 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการสูงที่สุด ร้อยละ 92.70 รองลงมาพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.50 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.46 ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุดร้อยละ 91.45

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ผลการประเมินที่สามารถสรุปและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินและสรุปผลการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานจัดเก็บภาษี
2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)
4. งานด้านสาธารณสุข

1. งานจัดเก็บภาษี

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามมากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่

จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2562- กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

1.2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการและประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.2.2 ผลการประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นสื่อบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสามประเด็นคือประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ส่วนประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ

อยู่ระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ระหว่าง 21-25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2562- กันยายน 2563 มาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

2.2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากันสามประเด็นคือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากันสองประเด็นคือ ประเด็นสื่อบุคคลและประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็นคือประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับจดหมายข่าวและประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ส่วนประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.2.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็นคือประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ส่วนประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามในช่วงเดือนตุลาคม 2562- กันยายน 2563 มาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

3.2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ทั้งสองประเด็น รองลงมาคือประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ ส่วนประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ส่วนประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4. งานด้านสาธารณสุข

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นเกษตรกรเท่ากับมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลครามมากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2562- กันยายน 2563 มาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

4.2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ส่วนประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับจดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความสะอาดของสถานให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการและประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ส่วนประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการผลประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานจัดเก็บภาษี 2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และ 4. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.73 จากผลการประเมิน พบว่าทั้ง 4 งานบริการมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรลดขั้นตอนการให้บริการในบางขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ในงานจัดเก็บภาษี

1.1.2 ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และใช้ระยะเวลาที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารถึงผู้รับบริการที่หลากหลาย ในงานจัดเก็บภาษี และงานด้านสาธารณสุข

1.2.2 ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ ในรูปป้ายไวเนลบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ได้สะดวกขึ้น ในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.2.3 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ทางสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ หอกระจายข่าวในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

1.3.2 สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ควรรับสินบน หรือหาผลประโยชน์ในทางมิชอบจากการให้บริการ

1.3.3 ควรให้มีการประกวดและประกาศยกย่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ยอดเยี่ยม ประจำปี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจและสร้างแรงบันดาลใจให้เจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ในงานด้านสาธารณสุข

1.4.2 ควรเพิ่มป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจง่าย โดยเฉพาะงานจัดเก็บภาษี

1.4.3 ปรับปรุงพัฒนาการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ให้มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้นผู้ประเมิน มีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

2.1 จากการศึกษาพบว่า งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งานบริการ ดังนั้น ผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านการการศึกษาให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ควรนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชน ให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ให้บริการ ด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ ผู้นำท้องถิ่นจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงระดับท้องถิ่น รวมถึงต้องมีการบริหารจัดการที่ให้ประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้ในอนาคตมากขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจงานจัดเก็บภาษี

4. 10 -12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท 3. 5,001-10,000 บาท
 4. 10,001-20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษี

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามจัดให้ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ					

ใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม
ในงานบริการจัดเก็บภาษี

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข
แบบสำรวจความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1. 1 – 3 ครั้ง 2. 4 – 6 ครั้ง 3. 7 – 9 ครั้ง
 4. 10 -12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท 3. 5,001-10,000 บาท
 4. 10,001-20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามจัดให้ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					

5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความ					

เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม
ในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ค
แบบสำรวจความพึงพอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	
องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี	

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1.ชาย 2.หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี
 4. 41 - 50 ปี 5. 51 - 60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา 1.ประถมศึกษา 2.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4.ปริญญาตรี 5.สูงกว่าปริญญาตรี 6.อื่นๆ
4. อาชีพหลัก 1.นักเรียน/นักศึกษา 2.เกษตรกร 3.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
 4.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6.อื่นๆ (ระบุ).....
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม
 1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. 16 - 20 ปี 5. 20 - 25 ปี 6. มากกว่า 25 ปี

6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลครามหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 - กันยายน 2563

1. 1 – 3 ครั้ง 2. 4 – 6 ครั้ง 3. 7 – 9 ครั้ง
 4. 10 -12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท 3. 5,001-10,000 บาท
 4. 10,001-20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลลลครามจัดให้ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					

5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความ					

เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม
ในงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ง
แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

4. 10 -12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท 3. 5,001-10,000 บาท
 4. 10,001-20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลครามจัดให้ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ					

ใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม
ในงานบริการด้านสาธารณสุข

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก จ
คณะกรรมการประเมิน

คณะกรรมการประเมิน

ที่ปรึกษา

1. อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. รองอธิการบดีฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์

คณะกรรมการดำเนินงาน

บุคลากรงานบริการวิชาการพัฒนาท้องถิ่น สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ประกอบด้วย

1. นายอรุณ หนูขาว
2. นางสาวจันทิมา งามอาจ
3. ว่าที่ร้อยตรีอาชิต ทิ้งปากถ้ำ
4. นางสาวเยาวลักษณ์ กากแก้ว
5. นางสาวนุชนาถ หนูหืด
6. นางนันทพร รัตนพันธ์
7. นางสาวทศลักษณ์ หอมหวล
8. นางสาวภัทรลภา หินอ่อน